

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร
บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวพรรษสิริ อาสาเสนีย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
มีนาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

304. 361

พ 274 ก

ร.3

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร
บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวพรรษสิริ อาสาเสนีย์

23 เม.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

มีนาคม 2546

157200

พระราชสิริ อาสาเสนีย์. (2546) การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างเป็นวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ่

ผลการวิจัย พบว่า

1. วิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. วิศวกรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. วิศวกรที่มีตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ระดับเงินเดือนที่ได้รับ และความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A STUDY OF QUALITY OF WORK LIFE OF
ENGINEERS OF ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
MISS PASSIRI ARSASENEE

Presented in partial fulfill of the requirements for the Master of Education
in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakarinwirot University
March 2003

Passiri Arsasenee.(2003). *A Study of Quality of Work Life of Engineers of Advanced Info Service Public Company Limited*. Master Project. M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Master Project Advisor: Asst. Prof. Dr. Nanthana Wong-In

The purpose of this research was to investigate quality of work life engineers of Advanced Info Service Public Company Limited. The sample of the study consisted of 300 engineers of Advanced Info Service Public Company Limited. The research instrument were a personal data questionnaire, an quality of work-life questionnaire, and an organizational commitment questionnaire. Arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and Scheffe's method were used to analyze the data.

The results of the study were as follows:

1. The quality of work life scores of the engineers of Advanced Info Service Public Company Limited were average.
2. No significant differences in quality of work-life scores were found when grouped according to their genders, age groups, educational levels, and work experiences.
3. Significant differences in quality of work-life scores were found when grouped according to the differences of their work positions, work places, salary levels, and organizational commitment levels at .05 level.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



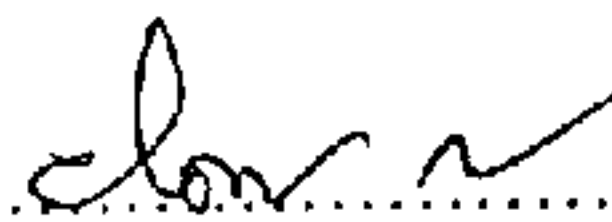
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

คณะกรรมการสอบ



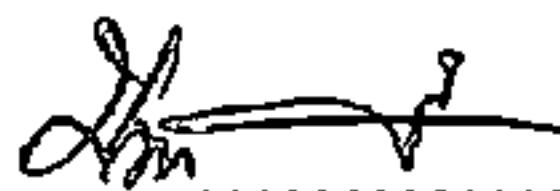
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)



กรรมการ

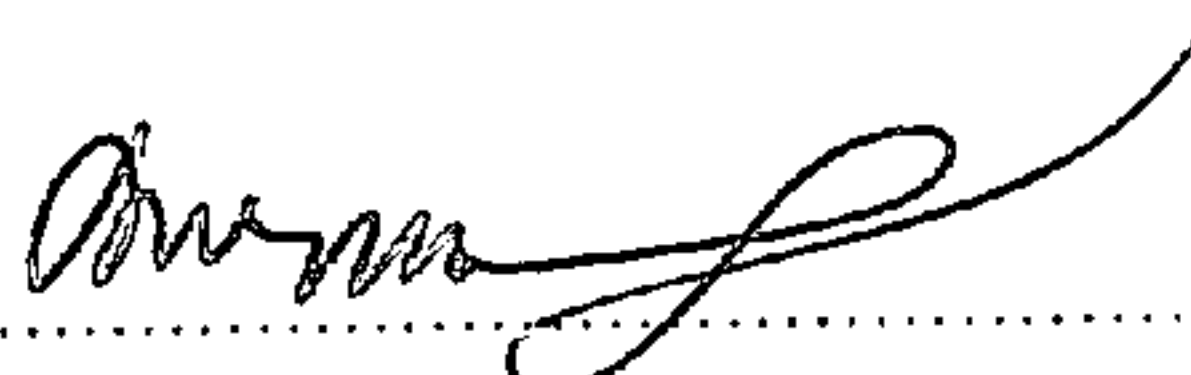
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)



กรรมการ

(อาจารย์มณฑิรา จารุพงษ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จิตรศุภกุล)

วันที่ ...7... เดือน มีนาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือ แนะนำ อย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และ อาจารย์มณฑิรา จารุเพ็ง กรรมการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุง ข้อบกพร่อง ทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ได้เมตตา ให้ความรู้ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษา

ขอขอบคุณผู้บริหาร และพนักงานสายงานปฏิบัติการเครือข่าย และฝ่ายวิศวกรรม สายงานภูมิภาคทุกท่าน ที่ได้อนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลให้เครื่องมือวิจัยมีความสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้จัดการสำนักทรัพยากรบุคคล และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ข้อมูล ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจในการทำวิจัยเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง และขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนทุนทรัพย์ น้องสาวของผู้วิจัย ที่ให้ความช่วยเหลือในการพิมพ์เอกสารงานวิจัย และน้องชายของผู้วิจัย ที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดซื้อ และติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และปริ้นเตอร์ ที่ใช้ในการพิมพ์รายงาน และเอกสารงานวิจัยตลอดปีการศึกษา

คุณค่า และคุณประโยชน์ และความดีงาม อันพึงได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ญาติ ๆ และบูรพคณาจารย์ ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนวทางที่ดี และมีคุณค่า สร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย ตลอดมา

พรรษสิริ อาสาเสนีย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบการวิจัย.....	7
สมมุติฐานของการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	8
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	25
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	28
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	38
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิศวกร.....	43
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิศวกร.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิศวกร.....	50
3 การดำเนินการวิจัย.....	52
การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	52
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
<u>ความมุ่งหมายของการวิจัย</u>	81
สมมติฐานของการวิจัย	81
วิธีดำเนินการวิจัย	81
การวิเคราะห์ข้อมูล	82
สรุปผลการวิจัย	82
อภิปรายผล	84
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก	98
ภาคผนวก ข	106
ภาคผนวก ค	112
ประวัติย่อของผู้วิจัย	118

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	60
2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร	61
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อ ของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ...	62
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อของตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน	64
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อ ของตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน	64
6	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร จำแนกตามเพศ	68
7	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร จำแนกตามอายุ	69
8	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรมของวิศวกร ที่มีอายุแตกต่างกัน	70
9	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุล ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวของวิศวกร ที่มีอายุแตกต่างกัน	70
10	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร จำแนกตามระดับการศึกษา	71
11	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	72
12	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรมของวิศวกร ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน	73
13	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร จำแนกตามตำแหน่งงาน	74
14	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร จำแนกตามสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	75
15	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร จำแนกตามเงินเดือน	76
16	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรมของวิศวกร ที่ได้รับเงินเดือนแตกต่างกัน	77
17	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ จากผู้ร่วมงานของวิศวกร ที่ได้รับเงินเดือนแตกต่างกัน	78
18	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร จำแนกตามระดับความผูกพันต่อ องค์กร	79
19	เปรียบเทียบตัวแปรต้น กับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร	80
20	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร.....	113
21	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร.....	115

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ส่วนประกอบของความผูกพัน (Commitment)	32
2 สาเหตุและผลที่เกิดจากความผูกพัน	35

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การทำงานในแง่ของจิตวิทยานั้น ถือว่างานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลได้รู้จักตนเอง นับถือตนเอง ประเมินตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลได้รู้ค่าของตนในสังคม หรือในทางตรงข้าม กลับทำให้เกิดความคับข้องใจ เบื่อ ไร้จุดหมาย สุดแท้แต่ธรรมชาติของบุคคลกับลักษณะงานที่ทำ คนจะประเมินตัวเองจากผลงานที่ทำได้ สำเร็จเป็นส่วนใหญ่ ฉะนั้นลักษณะของงาน และ ความหมายของการทำงาน ย่อมมีผลกระทบอย่างยิ่งต่อ ทักษะและการทำงานของคน (พวงเพชร วัชรอยู่. 2537 : 21) การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ เพราะการทำงานเป็นแหล่งที่มาของรายได้ อันจะนำมาซึ่งอาหาร สินค้า และบริการที่มนุษย์ใช้เป็นปัจจัย สำคัญในการดำรงชีวิต นอกจากนี้การทำงานยังเป็นการกำหนดตำแหน่งและบทบาทของบุคคลในสังคม รวมทั้งให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ชีวิตอีกด้วย ในปัจจุบันมีนักวิชาการ ผู้นำสหภาพแรงงาน ผู้บริหาร และ บุคลากรของรัฐได้ให้ความสนใจต่อชีวิตการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งประเด็นสนใจเหล่านี้ ปัจจุบันเรียกว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) (สุทิน สายสงวน, 2533 : 1)

วัลตัน (Walton. 1974:12) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่าง จริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดยวัลตัน (Walton) ได้ชี้ให้เห็นถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์กร การสมดุลระหว่างชีวิต การทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

มานะ สินธุวงษานนท์ (2534 : 105) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความรู้สึกพึงพอใจ ต่อองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และจงใจให้เกิดการทำงานในการดำรงชีวิตอยู่ใน องค์กรอย่างมีความสุข และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ แฮกแมน และแซทเทิล (Hackman and Sattle. 1997 : 9) ที่กล่าวว่าเมื่อคนรับรู้ถึงประสบการณ์ทำงานที่น่าพอใจหรือมีคุณภาพชีวิต การทำงานที่เหมาะสมก็จะยิ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงาน และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้

สเทียร์ (Steers. 1977 : 121) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความยินดีที่จะคงความเป็น สมาชิกในองค์กร รวมทั้งมีเจตคติที่ดีและมั่นคงต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1.ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2.ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3.ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

การที่สมาชิกในองค์กรมีความเชื่อและยอมรับในปรัชญา และค่านิยมขององค์กร เดิมในที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ และมีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไปนั้น ทำให้สมาชิกในองค์กรพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานในปัจจุบันของตน มีความรู้สึกแสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังเงินเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร ซึ่งสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย (ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542 : 52 ; อ้างอิงจาก Steers. 1997 : 121)

บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ในปี พ.ศ.2533 ให้เป็นผู้ลงทุนและผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ เป็นระยะเวลา 20 ปี โดยในขั้นต้นบริษัทฯ เปิดให้บริการเครือข่ายระบบอนาล็อกเซลลูลาร์ 900 และในปี 2537 ได้เพิ่มบริการเครือข่ายระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม ต่อมาในปี 2539 บริษัทฯได้เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้าภายใต้ชื่อ"วัน-ทู-คอล!"

ธุรกิจโทรคมนาคม เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเมื่อเปิดเสรีโทรคมนาคม แต่ในขณะเดียวกันธุรกิจนี้ก็ยังมีศักยภาพที่จะเติบโตอย่างก้าวกระโดด เพราะการสื่อสารได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญอันจะขาดเสียมิได้ในวิถีชีวิตสมัยใหม่ของคนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกเพศและทุกวัย บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สามารถรองความเป็นผู้นำในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง และอยู่ในฐานะที่จะรักษาการเป็นผู้นำต่อไปในอนาคตด้วยคุณภาพที่เป็นเลิศด้านเครือข่าย เทคโนโลยี การบริการ และบุคลากร (AIS Profile. 2543 : 1) ในการทำงานที่จะทำให้บริษัทฯ มีคุณภาพที่เป็นเลิศด้านเครือข่าย และเทคโนโลยีได้นั้นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่อยู่ในสายวิชาชีพวิศวกรรม ซึ่งถือได้ว่าเป็นสายงานหลักที่มีผลในการผลักดันให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

มีงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศหลายคน ได้ให้ความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรไว้มาก ซึ่งมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปลักษณะของความสัมพันธ์ ของแต่ละบุคคลกับองค์กร และมีผู้ศึกษา และค้นหาทางที่จะบำรุงรักษาพนักงาน และเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ ซึ่งจากการที่ได้ศึกษา พบว่าทฤษฎีต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กรตลอดจนผลการวิจัยต่าง ๆ ได้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนี้จะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee Turnover) สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529 : 34) ถ้าวิศวกรในบริษัทฯ มีความผูกพันต่อองค์กรก็จะส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร และต่อเนื่องไปถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริษัทฯ โดยจะรักษาคุณภาพที่เป็นเลิศด้านเครือข่าย และเทคโนโลยีได้ ทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร และได้สัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงานวิศวกรรม ในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร 5 ด้าน พบว่าวิศวกรต้องการคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชามากที่สุด โดยในปัจจุบันวิศวกรระดับผู้จัดการและผู้ชำนาญการจะได้รับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน มากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการ เมื่อได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็มีผลทำให้ได้รับการพิจารณาค่าตอบแทนที่มากขึ้น ต่อเนื่องถึงการมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กรน้อยลง ซึ่งก็คือมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นนั่นเอง ทั้งนี้ การที่วิศวกรระดับปฏิบัติการจะมีคุณภาพชีวิตการ

ทำงานในระดับสูง ได้นั้นขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ โดยถ้าผู้บังคับบัญชายอมรับในความสามารถของวิศวกรแล้ว ก็จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานที่ดี และได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นด้วย

ดังนั้น บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จึงคาดหวังให้วิศวกรระดับผู้จัดการและผู้อำนวยการของบริษัทฯ มีคุณลักษณะดังนี้ (แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน. 2543 : 2)

1. กล้าตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนเอง พร้อมทั้งขอคำติชมจากผู้อื่น และมีความกระตือรือร้นอย่างยิ่งในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้บริหารที่ดี
2. มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อผลสำเร็จของงาน พยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานโดยไม่ทำให้งานมีขั้นตอนที่ยุ่งยากเกินความจำเป็น
3. มีความกระตือรือร้นอย่างยิ่งในการกำกับดูแล และติดตามผลการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
4. พยายามเสนอการสนับสนุนให้กับหน่วยงานอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมให้พนักงานและผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน
5. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบริษัท ให้การสนับสนุนนโยบายต่าง ๆ อย่างเต็มที่
6. สามารถสอนงาน รวมทั้งโน้มน้าวใจ กำกับดูแล และติดตามงานพนักงานในทีม ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
7. สามารถสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดนโยบาย แผนงาน แนวปฏิบัติ/วิธีทำงานให้แก่พนักงานทั้งภายในหน่วยงาน และผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน
8. สามารถไต่ตรอง วินิจฉัยปัญหา รวมทั้งหาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของทางเลือกในการแก้ปัญหาอย่างชัดเจน

และคาดหวังให้วิศวกรระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ มีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความกระตือรือร้นอย่างยิ่งในการพัฒนาตนเองโดยการเข้าร่วมในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรู้และทักษะใหม่ ๆ หรือการเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่มีอยู่ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น
2. มีความเอาใจใส่ในงาน และตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จลุล่วงด้วยดี สามารถเสนอแนวทางปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอก โดยใส่ใจการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ประสานงาน / ให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน และในหน่วยงานอื่น โดยแสดงความตั้งใจที่จะร่วมกันทำงานอย่างเต็มที่ และแก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
5. มีวินัย และเป็นแบบอย่างที่ดีกับผู้ร่วมงาน โดยรักษาเวลา และปฏิบัติตามกฎระเบียบ กติกา มารยาทที่เป็นข้อตกลงร่วมกันของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ มีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ มีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทฯ เอาใจใส่ดูแลทรัพย์สินของบริษัทฯ
6. สามารถใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ฉับไว และเหมาะสมกับสถานการณ์

วิศวกร เป็นนักสร้างสรรค์ทางแนวคิดและหลักการสร้างอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนอาคาร โครงสร้าง และสิ่งที่ยื่นอยู่เบื้องหลังคือการเป็นนักแก้ปัญหา การทำงานของวิศวกรจะต้องใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อสนองความต้องการของสังคม ซึ่งส่วนมากจะซับซ้อนและเกี่ยวพันกับพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง นอกเหนือจากการเป็นนักแก้ปัญหาแล้ว วิศวกรจะต้องพัฒนาตนเองให้สามารถ

คิดได้อย่างกว้างขวางเพียงพอที่จะให้ผลงานที่สร้างขึ้นมามีผลกระทบในการสร้างสรรค์ต่อสังคม และสภาพแวดล้อม นอกจากนี้วิศวกรจะต้องเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และการท้าทายในรูปแบบที่ยังไม่เคยพบมาก่อน (สมบัติ ทิมทรัพย์. 2531 : 1) วิศวกรยุคใหม่จะต้องเตรียมตัวเพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ขณะที่ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ที่สังคมเผชิญอยู่ก็เพิ่มความยุ่งยากและซับซ้อนขึ้นเป็นลำดับ วิศวกรจะต้องติดตามความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้ทัน ถ้าหากต้องการทำงานที่ท้าทายที่จะพบในอนาคต (สมบัติ ทิมทรัพย์. 2531 : 36)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และ ความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัทฯ โดยจะนำเสนอเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตทำงานของวิศวกรให้เหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กับตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และความผูกพันต่อองค์กร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะทำให้ทราบและตระหนักถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ซึ่งจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ วิศวกรที่ปฏิบัติงานในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยปฏิบัติงานอยู่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 344 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ และผู้ชำนาญการ จำนวน 87 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 257 คน ปฏิบัติงานอยู่ส่วนภูมิภาค 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก จำนวน 273 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการและผู้ชำนาญการ จำนวน 52 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 221 คน รวมทั้งสิ้น 617 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่วิศวกรที่ปฏิบัติงานในบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random) จากประชากร โดยปฏิบัติงานอยู่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 124 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ จำนวน 32 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 92 คน และ ส่วนภูมิภาค 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก เชียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก จำนวน 176 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ จำนวน 30 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 146 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 ประสบการณ์การทำงาน
- 1.5 ตำแหน่งงาน
- 1.6 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน
- 1.7 เงินเดือน
- 1.8 ความผูกพันต่อองค์กร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน คือ

- 2.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2.2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย
- 2.3 โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ
- 2.4 การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน
- 2.5 ความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน

หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อสภาพชีวิตการทำงานที่สามารถสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและการทำงาน ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพได้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของวัลตัน (Walton. 1974 : 12) โดยสรุปประเด็นสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางการศึกษา 5 ประการ ได้แก่

1.1 ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อเงินเดือนประจำ อัตราการขึ้นเงินเดือน และ ผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) ที่ยุติธรรมและเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งและความรับผิดชอบของตนกับตำแหน่งและความรับผิดชอบอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

1.2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อสถานที่ทำงานที่สะอาด ปราศจากสิ่งรบกวน และมีการป้องกันรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเข้มงวด รวมทั้งมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ และทันสมัย

1.3 โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อโอกาสที่จะได้ดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญสูงขึ้น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการได้รับพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนมีค่า สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้รู้สึกท้าทายจากการทำงานของตนเอง

1.4 การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อการทำงานว่ามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการสนับสนุน และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับ รวมทั้งความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพวิศวกรรม

1.5 ความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การรับรู้ของวิศวกรที่มีต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายว่ามีความเหมาะสมกับช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลาส่วนตัว ครอบครัว รวมทั้งมีช่วงเวลาที่ปราศจากความกังวลใจ หรือความเครียดจากการทำงาน

2. เพศ

หมายถึง เพศของวิศวกร แบ่งเป็น เพศชาย หรือเพศหญิง

3. อายุ

หมายถึง จำนวนปีของอายุของวิศวกรนับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น

3.1 อายุระหว่าง 21-25 ปี

3.2 อายุระหว่าง 26-30 ปี

3.3 อายุระหว่าง 31-35 ปี

3.4 อายุ 35 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

หมายถึงการสำเร็จจากสถาบันการศึกษาที่ได้รับรองจาก ก.พ. แบ่งเป็น

4.1 การศึกษาระดับปริญญาตรี

4.2 การศึกษาระดับปริญญาโท

5. ประสบการณ์การทำงาน

หมายถึง ระยะเวลาที่ได้เริ่มปฏิบัติงานที่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) นับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น

5.1 ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1- 3 ปี

5.2 ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 4- 6 ปี

5.3 ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 7-10 ปี

5.4 ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

หมายถึง ระดับของวิศวกรที่สอดคล้องกับความรับผิดชอบในการทำงาน

6.1 ระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ

6.2 ระดับปฏิบัติการ

7. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน

หมายถึง สถานที่ทำงานของวิศวกร แบ่งเป็น

7.1 สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

7.2 ส่วนภูมิภาค

8. เงินเดือน

หมายถึง เงินค่าตอบแทนการทำงานที่วิศวกรได้รับประจำในแต่ละเดือน

8.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท

8.2 ระหว่าง 20,001 ถึง 30,000 บาท

8.3 ระหว่าง 30,001 ถึง 40,000 บาท

8.4 ระหว่าง 40,001 ถึง 50,000 บาท

8.5 ระหว่าง 50,001 ถึง 60,000 บาท

8.6 ตั้งแต่ 60,000 บาท ขึ้นไป

9. ความผูกพันต่อองค์กร

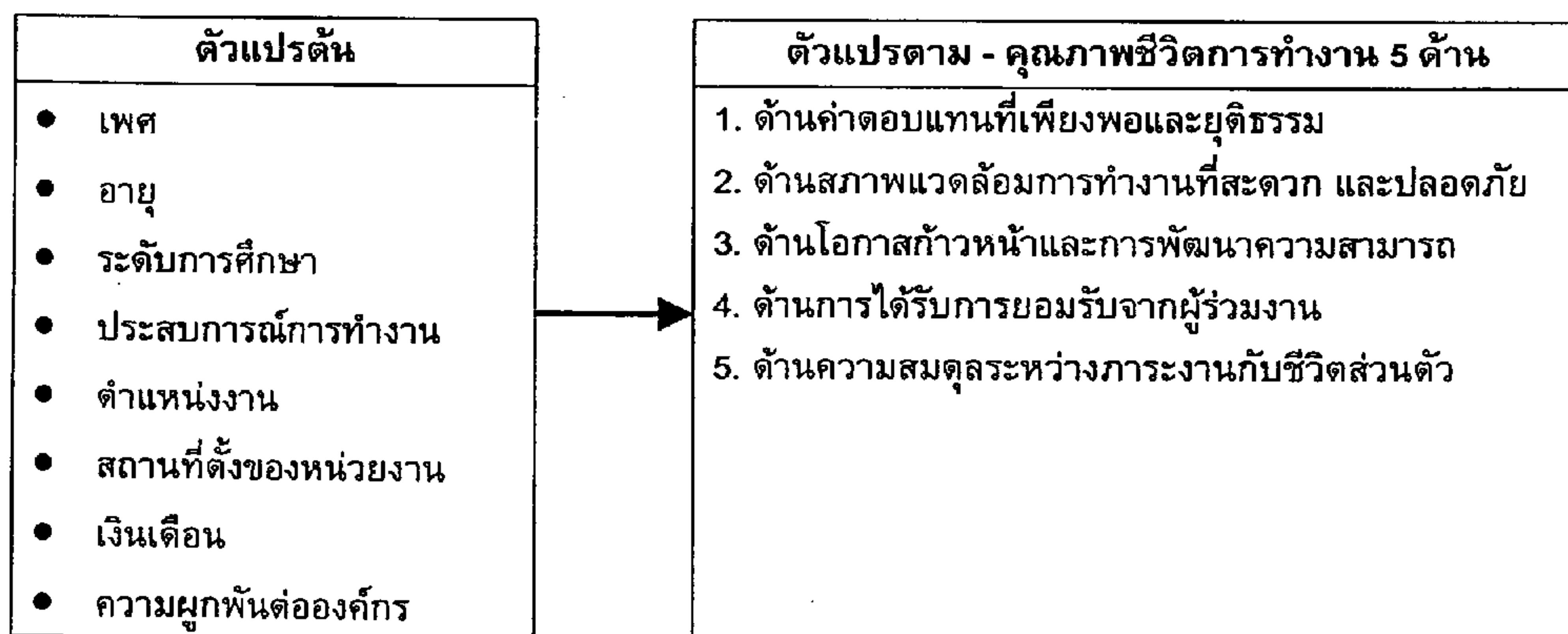
หมายถึง เจตคติและพฤติกรรมของวิศวกรที่ทำให้แสดงออกถึงลักษณะ 3 ประการ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของสตีเยอร์ (Steers, 1977 : 121) เพื่อเป็นแนวทางการศึกษา ได้แก่

9.1 การยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยมของบริษัทฯ

9.2 ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน โดยใช้ความพยายาม ความรู้ ความสามารถของตนอย่างเต็มที่

9.3 มีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ โดยมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกของบริษัทฯ ต่อไป

กรอบการวิจัย



สมมุติฐานของการวิจัย

วิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิศวกร

3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิศวกร

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิศวกร

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานได้รับความสนใจมากขึ้น นับจากปี 1970 โดยเกิดขึ้นครั้งแรกในกลุ่มประเทศยุโรปตะวันตก และในปัจจุบันได้แพร่หลายอย่างรวดเร็วเข้าไปในทวีปอเมริกาเหนือ ญี่ปุ่น อินเดีย และออสเตรเลีย ความสนใจในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรได้รับความสนใจทั้งองค์กรบริหารของภาคเอกชนและภาครัฐบาลอย่างกว้างขวาง และได้กลายเป็นมิติใหม่อีกอย่างหนึ่งสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่นักบริหารในปัจจุบันจะมองข้ามไม่ได้ (เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล. 2530 : 119)

1.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

มีผู้สนใจศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ให้ความหมายไว้ซึ่งผู้วิจัยรวบรวม ดังนี้
วัลตัน (Walton. 1973 : 11) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมและสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดยได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือ เปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อ 1) ให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม 2) จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต 3) จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกครอบครัว

4. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือการที่ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. สิทธิของพนักงาน/ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) คือบุคคลจะต้องจัดความสมดุล โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้า การได้รับความดีความชอบ

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึก ว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

แฮคแมน และแซทเทิล (Hackman and Suttle. 1977 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การส่งเสริมให้มีประชาธิปไตยในองค์กร ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการบริหารโดยคำนึงความสัมพันธ์ของพนักงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้นมากกว่าที่จะคำนึงถึงเฉพาะเทคโนโลยี มีการแบ่งปันผลประโยชน์และทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังคำนึงถึงเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทน สุขภาพร่างกาย ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีแนวคิดที่ใกล้เคียงกับความพึงพอใจในการทำงานและเกี่ยวข้องกับโปรแกรมการพัฒนาองค์กร (Organizational Development Programs)

ดูบริน (Dubrin. 1979 : 498) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่จะทำให้เกิดความยุติธรรมในการทำงาน มีการบริหารงานที่คำนึงถึงความต้องการของมนุษย์ อีกทั้งยังคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลประโยชน์สูงสุดที่มนุษย์จะได้รับ

เกรท (Gueat. 1979 : 76) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงปฏิกิริยาของบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น เกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน นั้นหมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลที่เกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

เคลท เมอดิค และ ชุสเตอร์ (Klatt, Murdick and Schuster. 1985 : 583) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ลดความเครียดจากการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องของงาน และชีวิตส่วนตัว

อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold and Feldman. 1986 : 491-492) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมทุกอย่างในการทำงาน ทั้งในเรื่องของบุคคล เทคโนโลยี และสภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมว่าจะต้องทำอะไรและทำอย่างไร ทำให้เกิดความพึงพอใจ และให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแก่บุคคล และสิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้นั้นมีด้วยกันทั้งสิ้น 17 ประการ คือ

1. ความมั่นคง
2. ค่าตอบแทนและรางวัลที่ยุติธรรม
3. มีความเที่ยงธรรมในสถานที่ทำงาน
4. มีการผ่อนคลายการบังคับบัญชาและใช้อำนาจในการจัดการ
5. งานมีความสำคัญและน่าสนใจ
6. มีความหลากหลายของงานที่ได้รับมอบหมาย
7. มีความท้าทาย
8. สามารถควบคุมตนเอง งาน และสถานที่ทำงาน
9. มีอิสระในการตัดสินใจและรับผิดชอบงาน
10. มีโอกาสเรียนรู้และเจริญก้าวหน้า
11. รับทราบและได้เรียนรู้จากผลการทำงาน
12. มีอำนาจในการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทั้งด้านการเงิน สังคม
14. ได้รับการสนับสนุนจากสังคม
15. มีอนาคตที่ก้าวหน้า
16. การใช้เวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เหมาะสม
17. มีทางเลือกให้พนักงานเลือกปฏิบัติในสิ่งที่ชอบ สนใจ และคาดหวัง

เดวิส และนิวสตรอม (Davis and Newstrom. 1989 : 387) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นเรื่องของความชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของคนเรา โดยมีพื้นฐานจากเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีที่สุด และเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจขององค์กร

เดสเลอร์ (Dessler. 1991 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานต้องการจากองค์กร ทั้งเรื่องของวัฒนธรรม ขวัญกำลังใจและสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

คอสเสน (Kossen. 1991 : 217) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงการทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีประสิทธิภาพสนองตอบความต้องการและเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานในองค์กร

ฮอดเกตส์ (Hodgetts. 1993 : 192) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงการออกแบบ ที่จะช่วยปรับปรุงให้คนทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึง

1. ผลกระทบของงานที่มีต่อพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กร
2. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจภายในองค์กร

เดสเลอร์ เดฟ และ เซิร์ทส์ (เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล. 2530 : 119 อ้างอิงจาก Dessler, Daves and Cherns. 1991) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการที่พนักงานในองค์กรได้รับการตอบสนองความต้องการที่สำคัญจนเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง โดยผ่านประสบการณ์การทำงานในองค์กร

เดลามอท และ เทคิซาวา (กัลยา ดิษเจริญ. 2538 : 16-17 อ้างอิงจาก Delamotte and Takezawa. 1984 : 2) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างและยังไม่ชัดเจน ทั้งสองท่านได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายแง่มุม ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการบริการความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ (Humanization of Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ในประเทศฝรั่งเศสที่พูดภาษาฝรั่งเศส หรือการคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) ในประเทศสังคมนิยมหรือสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of The Workplace) ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ "Hatarakigai" ในญี่ปุ่น ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการ หรือ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

รวมทั้งได้แสดงมิติที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 5 มิติ คือ

1. Traditional Goals หมายถึง เรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นปัญหามาช้านานแล้ว เช่น เรื่องชั่วโมงการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ที่ควรได้รับการแก้ไขเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของคนงานโดยการใช้วิธีการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาในส่วนดังกล่าว

2. Fair Treatment at Work หมายถึง ความต้องการของคนงานที่ต้องการให้มีความยุติธรรมจากมุมมองทั้งในแง่บุคคลในองค์กร และกลุ่มต่างๆในสังคม

3. Influence of Decisions หมายถึง การส่งเสริมให้มีการตัดสินใจอันเป็นการนำการพัฒนาบางอย่างมาใช้ในการจุดประสงค์ในการลดความแปลกแยกที่เนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรองของคนงาน

4. Challenge of Work Content เป็นความสัมพันธ์ในอีกแง่หนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งก็คือ โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพนั้นๆ

5. Work Life ชีวิตการทำงานเป็นการพัฒนาที่เน้นไปที่การทำงานของคณงานที่เปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องดำเนินไปตลอดชั่วชีวิตของคนซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อครอบครัวและสังคมของคนงาน

ฮูส และ คัมมิง (บุษยาณี จันทรเจริญสุข. 2538 : 9-10 อ้างอิงจาก Huse and Cumming. 1985 : 198-199) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุก (well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่ง ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ และจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลิตผลขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และ ประการสุดท้ายคุณภาพชีวิตงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ “รายได้และประโยชน์ตอบแทน” หมายถึงการได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึงภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาที่อิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

ยูเนสโก (อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล. 2538 : 56 อ้างอิงจาก UNESCO. 1980) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้และประเมินภาวะต่างๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานและสภาพแวดล้อมของงาน และการรับรู้และการประเมินของบุคคลนี้จะแตกต่างกันไปตามพื้นฐานชีวิตของบุคคล สถานภาพและบทบาทและความสามารถของบุคคล

เบนเนท (สมกิจ กิจพูนวงศ์. 2539 : 9 ; อ้างอิงจาก Bennett. 1975 : 688) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตของบุคคล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 บุคคลได้มีสิ่งจำเป็นแก่ความต้องการของชีวิต เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม สุขภาพแข็งแรงไม่เจ็บป่วยบ่อยครั้ง และมีความมั่นคงในชีวิต มีเศรษฐกิจดี สังคมดี สนใจการเมือง ส่วนที่ 2 บุคคลมีค่านิยมที่เหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรมการเมือง และสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ซึ่งแต่ละบุคคลใช้เป็นรากฐานในการตัดสินใจอันสำคัญของชีวิต มีความสมดุลระหว่างความปรารถนาและความเป็นไปได้ที่จะบรรลุถึงความปรารถนา มีจุดมุ่งหมายในชีวิต มีความสุขราบรื่นในครอบครัว

เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530 : 120) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพในการทำงานของพนักงานนั่นเอง

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532 : 154) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่งๆ โดยพิจารณาถึงว่า เขาผู้นั้นมีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (กัลยา ดิษเจริญ. 2538 : 17 อ้างอิงจาก สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2531 : 14) ให้คำนิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ การปรับปรุงงานในองค์กรให้สมาชิกได้ตอบสนองความต้องการส่วนตนผ่านประสบการณ์จากทำงานในองค์กร

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต) (สมกิจ กิจพูนวงศ์. 2539 : 11) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตคือคุณสมบัติของชีวิตเป็นอยู่ดี หมายถึงองค์ประกอบและลักษณะต่างๆ ที่แสดงถึงสภาพของชีวิตที่ดำรงอยู่ด้วยดี เป็นส่วนร่วมที่เกื้อกูลซึ่งกันและกันกับสังคมและธรรมชาติแวดล้อม (คือทั้งสามารถรับเอกราชประโยชน์จากสังคมและธรรมชาติแวดล้อมและเอื้อประโยชน์แก่สังคมและธรรมชาติแวดล้อมนั้น) พร้อมและสามารถพัฒนาตนเองให้เจริญงอกงามสู่ความสันติสุขและอิสรภาพที่สมบูรณ์ได้แก่

1. มีสุขภาพดี มีพละนาถัย
2. พึ่งตนเองได้ในทางเศรษฐกิจ เช่น มีอาชีพที่ประกอบด้วยประหยัดและสุจริต มีเงินพอใช้และใช้เงินเป็น เป็นผู้ผลิตและบริโภคเป็น
3. มีอาหารที่มีคุณภาพ มีกินและกินเป็น
4. มีที่อยู่และที่ทำงานที่เหมาะสม ไม่แออัด สะอาด สะดวกสบาย ต่อการดำเนินชีวิต การทำงาน และการเดินทาง
5. มีความปลอดภัยทั้งใจ กาย เช่น ปราศจากโจรผู้ร้าย และอบายมุข
6. มีธรรมชาติแวดล้อมที่เกื้อกูล รื่นรมย์ สวยงาม ดิน น้ำ อากาศบริสุทธิ์ไร้มลพิษ
7. มีความสัมพันธ์ในครอบครัวที่เป็นสุข ทั้งอบอุ่นและร่มเย็น
8. มีสังคมที่มีสวัสดิการ และบริการที่อำนวยความสะดวก เสรีภาพความเสมอภาค และไม่ตรีสงเคราะห์
9. มีสังคมที่อำนวยความสะดวกในการทำงานที่ตนถนัด โอกาสในการเรียนรู้ และเข้าถึงวิทยาการต่างๆ โอกาสในการมีส่วนร่วมในสังคม ในชุมชนและในทางการเมือง และโอกาสในการได้รับความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ
10. มีสังคมที่มีระเบียบวินัย มีขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และกฎหมายที่เป็นธรรม และเอื้อต่อการพัฒนาชีวิตและสังคม
11. อยู่ร่วมและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และการอุทิศธรรม ผูกมิตร และชวนช่วยทำกิจที่เป็นประโยชน์
12. มีเวลาว่างเป็นของตนเอง และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในการแสวงหาความรู้ บันเทิงที่ไรโทษ ชื่นชมซาบซึ้งในสิ่งที่สุนทรีย์ และในการที่จะพัฒนาตนเองยิ่งขึ้นไปในด้านต่างๆ
13. มีการศึกษา รู้และเข้าใจเท่าทันเหตุการณ์ มีประสบการณ์ที่เป็นฐานของการดำเนินชีวิตและตัดสินใจอย่างฉลาด
14. มีวิจารณ์ญาณ รู้จักคิด รู้จักแก้ปัญหา ดำเนินชีวิตด้วยปัญญา มีกุศลวิธีที่จะแก้ไขคลายทุกข์ได้
15. มีจิตใจที่พัฒนากรอบด้วยคุณธรรมและจริยธรรม ประพฤติดีงาม สุจริตทั้งกาย วาจา ใจ มั่นใจในคุณค่าแห่งชีวิตของตน
16. มีสุขภาพจิตดี มีความมั่นคงทางจิตใจ มีเจตคติดีงาม จิตใจปลอดโปร่ง เบิกบานผ่องใส มองโลกและชีวิตตามความเป็นจริง

มนัสวี ชาติาสีห์ (2539 : 33-34) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คุณภาพชีวิตของลูกจ้างหรือพนักงานในที่ทำงาน โดยคำนึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้ดี

ผจญ เฉลิมสาร (2540 : 24) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ

สันติ บางอ้อ (2540 : 39-40) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งร่างกาย

และจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน จะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (นฤดล มีเพียร. 2541 : 15 อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ. 2522) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน และสภาพแวดล้อมของงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางมนุษย์

จากความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าหมายถึงการรับรู้ของคนทำงานที่มีต่อสภาพชีวิตการทำงานที่สามารถสนองต่อความต้องการทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและการทำงาน ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพได้

1.1.2 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แฮคแมน และแซทเทิล (Hackman and Suttle. 1977 : 9) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (เกิดความผูกพันต่อองค์กร)

นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายสุขภาพจิตช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

เดสเลอร์ (Desslers. 1991 : 4) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร (Culture) เกิดขวัญกำลังใจ (Morale) และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อม ในการทำงานภายในองค์กร (Psychological Environment) ทั้งนี้ องค์กรประกอบที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานมีด้วยกันทั้งสิ้น 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. คุณค่าของงานที่ทำ
2. สภาพการทำงานมีความปลอดภัยและมั่นคง
3. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เพียงพอ
4. ความมั่นคง/มีหลักประกันในการทำงาน
5. มีการควบคุมดูแลอย่างเหมาะสม
6. ได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
7. มีโอกาสในการเรียนรู้และก้าวหน้าในงาน
8. มีโอกาสได้รับความดีความชอบ
9. มีสภาพสังคมที่ดี
10. มีความเป็นธรรมและยุติธรรม

กอร์ดอน (Gordon. 1991 : 635-637) กล่าวไว้ว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหาร และสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับ "งาน" จะมีผลโดยตรงต่อคน ทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้าง พื้นฐานของงานและระบบการทำงาน ระบบการ

ให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหลาย ๆ บริษัท ได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเน้นการเพิ่มผลผลิต ปรับปรุงผลผลิต และลดต้นทุน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่ม คล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพ (Quality Circles) จะมีการประชุมกันภายในกลุ่ม ให้พนักงานเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน การเพิ่มคุณค่างานที่ทำ ซึ่งจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานไปใช้ พบว่าพนักงานเกิดความพึงพอใจและผลผลิตเพิ่มมากขึ้นอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลงไป

หลักเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบมากมาย ทั้งการเพิ่มคุณค่าและรับผิดชอบในงาน การออกแบบเทคโนโลยีเพื่อที่จะปรับปรุงสภาพการทำงาน ซึ่งจะคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ 7 ประการดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
3. ความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา
4. ความพึงพอใจของสภาพสังคมในที่ทำงาน
5. มีสิทธิส่วนบุคคล
6. ความสอดคล้องระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว
7. งานและประโยชน์ต่อสังคม

1.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในการดำเนินงานโดยทั่วๆ ไปจะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่หลายประการซึ่งมีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานหลายท่านด้วยกัน ดังนี้

เคลท และคณะ (Kaltt and others 1985 : 585-592) ได้เสนอหลักเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ผลตอบแทนและความมั่นคงในการว่าจ้าง (Pay and Stability of Employment) หมายถึง จะต้องมียอดตอบแทนที่ดี ให้สมดุลกับภาวะเงินเฟ้อ และจะต้องมีการว่าจ้างที่มั่นคงถาวร
2. มีความเครียดจากงานบ้าง (Occupational Stress) การมีความเครียดที่พอเหมาะ และมีความกลมกลืน บางครั้งจะช่วยให้เกิดแรงจูงใจให้ทำงานได้บรรลุผลได้
3. มีโครงการเพื่อส่งเสริมให้มีสุขภาพที่ดี (Corporate Wellness Programs) จะช่วยให้พนักงานในบริษัทรู้จักดูแลตัวเองให้ดีกว่าก่อนที่จะมีปัญหาในเรื่องสุขภาพ
4. มีทางเลือกในการทำงาน (Alternative Work Schedules) ซึ่งได้แก่
 - 4.1 ทำงานที่บ้าน (Work at Home) จะให้ประโยชน์กับนายจ้างและลูกจ้าง โดยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องสถานที่ทำงานให้นายจ้าง ช่วยลดปัญหาให้กับลูกจ้างในเรื่องการดูแลครอบครัว
 - 4.2 มีการยืดหยุ่นเวลาทำงาน (Flexitime) เป็นการยืดหยุ่นเวลาเริ่มงาน เลิกงาน พักกลางวัน เพื่อทำให้เกิดความเหมาะสมสำหรับพนักงาน
 - 4.3 สลับชั่วโมงทำงาน (Staggered Hours) จะช่วยทำให้ลดปัญหาการจราจรได้ เพราะมีการสลับเวลามาและเวลากลับ

4.4 ทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน หรือ 40 ชั่วโมง (Four-Day,40 Hours Week) เป็นการช่วยลดจำนวนวันในการทำงานจากมาตรฐานที่มีทั่วไป คือ 5 วัน 40 ชั่วโมง

4.5 ลดจำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์ (Reduced Work-Week) เช่น การลดจำนวนชั่วโมงทำงานให้เหลือ 36 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่ได้รับเงินเดือนเต็ม

4.6 การจ้างงานชั่วคราว (Part-time Employment) เป็นเรื่องที่ให้ประโยชน์กับครอบครัว เพราะจะทำให้พ่อแม่มีเวลาดูแลเอาใจใส่ต่อลูก

5. มีส่วนร่วมในการทำงานและควบคุมงาน (Worker Participate and Control of Work) ฝ่ายจัดการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจและเปิดโอกาสให้ใช้ทักษะในการควบคุมงานของตนเอง

6. มีการยอมรับ (Recognition) ยอมรับในความเป็นคนของพนักงาน เพราะพนักงานไม่ใช่หุ่นยนต์ ซึ่งจะช่วยลดความแปลกแยกและจะช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จได้

7. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน (Relation between Worker and Supervisor) หัวหน้างานจะต้องเข้าใจและทำหน้าที่ของผู้หน้าที่ดีจึงจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

8. กระบวนการอุทธรณ์และกระบวนการยุติธรรม (Grievance Procedures and Due Process) ฝ่ายจัดการจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิ์ที่จะปกป้องตนเองหากจะมีการลงโทษทางวินัยจากฝ่ายจัดการ

9. การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม (Adequacy of Resources)

10. มีระบบอาวุโสและความยุติธรรมในการจ้างงาน (Seniority and merit in Employee)

11. มีขอบเขตและขีดจำกัดในการว่าจ้างงานภายนอก (Limitations on Subcontracting) หากมีการว่าจ้างงานภายนอกมากๆ จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะไม่มีความมั่นคงในการทำงาน และรู้สึกว่า บริษัทไม่มีความมั่นคงเช่นเดียวกัน

เซสคิน และ เลงเกอร์แมน (Pfeiffer. 1988: 2-3) ได้เสนอเกณฑ์หรือมิติในการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. มีอิสระในการทำงาน (Autonomy) สามารถตัดสินใจในงานที่ทำได้
 - 1.1 การตัดสินใจด้วยตนเองในเรื่องที่เกี่ยวกับงานของตนเอง
 - 1.2 การควบคุมงานด้วยตนเอง
 - 1.3 ความมีอิสระในการแก้ไขปัญหา
 - 1.4 การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
 - 1.5 ความมีอิสระในการตัดสินใจ
2. ด้านโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงาน (Personal Growth Opportunity) หมายถึง การที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และพัฒนาความสามารถ
 - 2.1 โอกาสในการเลื่อนหรือย้ายตำแหน่งเพื่องานที่ดีกว่า
 - 2.2 โอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ
 - 2.3 โอกาสในการเรียนรู้วิธีการทำงานของตนเอง
 - 2.4 โอกาสในการทดลองวิธีการทำงานของตนเอง
 - 2.5 โอกาสในการเรียนรู้งานในแผนกอื่นๆ

3. ด้านลักษณะของการทำงาน (Work Speed and Routine) เป็นงานที่ทำซ้ำๆ รวดเร็ว และไม่ตายตัว

- 3.1 การทำงานตามปริมาณชุดของงาน
- 3.2 การทำงานตามอัตราที่กำหนด
- 3.3 การทำงานอย่างเร่งรีบ
- 3.4 การทำงานโดยไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอน
- 3.5 การทำงานตามตารางทำงาน

4. ด้านความซับซ้อนของงาน (Work Complexity) หมายถึงงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ

- 4.1 การทำงานซ้ำ
- 4.2 การทำงานตามระเบียบวิธีการทำงานที่พนักงานไม่เห็นด้วย
- 4.3 การทำงานเฉพาะส่วนงานเป็นชิ้นส่วน
- 4.4 การทำงานที่ง่าย
- 4.5 การทำงานลักษณะเดิมตลอดวัน

5. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน (Task-Related Interaction) หมายถึง มีความต้องการที่จะช่วยเหลือกันในการทำงาน

- 5.1 ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน
- 5.2 การทำงานคนเดียว
- 5.3 พนักงานไม่สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 5.4 การทำงานที่ต้องมีการร่วมมือประสานงาน
- 5.5 การทำงานที่จำเป็นต้องมีการติดต่อกับบุคคลอื่นๆ

คอสเซน (Kossen. 1991 : 217-225) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบความสำเร็จ เจริญก้าวหน้า
2. เพิ่มปริมาณงานทั้งในเรืองการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (Getting Loaded-Vertically and Horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น
3. สร้างสรรค์งาน (Creating Whole Job) การสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้นจะทำให้สนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง
4. มีการหมุนเวียนงาน ฝึกอบรมข้ามสายงาน และใช้ทักษะหลากหลาย (Rotating Job, Cross-Training and Multi skilling) จะช่วยทำให้พนักงานได้เรียนรู้มากขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ทักษะมากขึ้น
5. เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกต้องใจ (Do Two "Dulls" Equal Job Enrichment) จะทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน
6. ให้การชมเชยและการยอมรับ (A Liberal Lacing of Praise and Recognition) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้ว และสามารถทำได้หลายวิธีทั้งใช้คำพูด การสัมผัส การมอง

7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี(Providing Well Pay) อาจจะมีการเตรียมรางวัลสำหรับผู้ประพฤติปฏิบัติตนดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสายปฏิบัติตนใหม่

8. สร้างความรับผิดชอบในงาน (Building Responsibility into Job) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9. มีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน(Providing Child Care for Employees' Children) จะเป็นการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และยังช่วยให้ลดการขาดงานหรือการมาทำงานสายของพนักงานได้

10. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน(Modifying Work Environment) เช่น สร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน โดยการเปิดเพลง มีเวลาพัก มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ(Providing Wellness Program)เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์แล้ว จะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและต่องานที่ทำ ช่วยลดความเครียด ลดภาวะของการเป็นโรคหัวใจ และทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

นิวสตัน และเดวิส (Newstrom and Davis. 1997 : 293-294) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่จะวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี
2. มีระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. งานมั่นคงและพึงพอใจในงาน
4. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
5. มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
6. มีการพัฒนาทักษะ
7. ลดความเครียดในการทำงาน
8. มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

เจอร์เม (นฤดล มีเพียร. ; อ้างอิงจาก Jerome 2541 : 21-22) ประธานของสถาบันการทำงานในอเมริกาได้กำหนดเกณฑ์ 7 ประการ ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. รายได้ (Pay) คุณภาพชีวิตในการทำงานในส่วนของรายได้จะอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกองค์กร Rosow เชื่อว่า แรงจูงใจที่เกิดจากรายได้จะเป็นเครื่องล่อในการทำงานที่มีความสำคัญ และมีความหมายมากต่อพนักงาน

2. ผลประโยชน์ของพนักงาน (Employee Benefits) คน (โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา) มีความคาดหวังในการได้รับสิทธิประโยชน์สูงขึ้น ซึ่งการได้รับสิทธิประโยชน์ในหลายๆ องค์กรได้กลายเป็นข้อต่อรองระหว่างฝ่ายพนักงานและฝ่ายบริหาร เนื่องจากฝ่ายบริหารต้องการที่จะควบคุมรายจ่ายและฝ่ายพนักงานก็ต้องการผลประโยชน์เพิ่มขึ้น

3. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) พนักงานทุกคนต่างต้องการงานที่มีความมั่นคง การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในส่วนของความมั่นคงในการทำงานต้องอาศัยการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานต้องมีระบบที่ดีและทันสมัย

4. ทางเลือกในการทำงาน (Alternative Work Schedules) การให้พนักงานมีทางเลือกในเวลาการทำงานที่สะดวกต่อตัวพนักงานเอง ได้แก่ การให้เข้าทำงานและเลิกงานในเวลาที่พนักงานต้องการ

การจ้างพนักงานชั่วคราว การให้ทำงานสัปดาห์ต่อสัปดาห์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้สูงสุด

5. ความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress) ความเครียดที่เกิดจากการประกอบอาชีพเป็นแง่มุมใหม่ที่มีความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากความเครียด และความไม่สะดวกสบายจากการทำงานจะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานลดลง

6. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Worker Participation) พนักงานส่วนใหญ่ต่างมีความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งค่านิยมนี้ในวันจะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น และยังเป็นผลดีต่อองค์กร

7. ระบอบประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy in the Workplace) แนวโน้มของความต้องการของพนักงานในการนำระบบประชาธิปไตยเข้ามาใช้ในสถานที่ทำงานมีสูงขึ้น Rosow เสนอแนะให้ผู้นำในแต่ละองค์กรจะต้องรับฟังความต้องการความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร ผู้นำที่มีลักษณะเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย จะมีผลต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

บุญแสง ชีระภากร (2533: 7-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and Fair Pay)
2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits)
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment)
4. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (Free Collective Bargaining)
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and Development)
7. บูรณาการสังคม (Social Integration)
8. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation)
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at Work)
10. เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space)

จากปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้ให้ไว้ข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปประเด็นสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และต่อเนื่องเป็นความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพียง 5 ประการ เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย
3. โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ
4. การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน
5. ความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว

1.1.4 แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

องค์การที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินโครงการ และกำหนดรายละเอียดของกิจกรรมที่จะทำให้ชัดเจนและเหมาะสม ซึ่งวัตถุประสงค์ในการจัดทำโครงการก็เพื่อที่จะส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น มีผลต่อองค์การ ในแง่ที่จะช่วยทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดที่จะช่วยส่งเสริมให้แผนงานหรือโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย ซึ่งมีนักวิชาการเสนอแนวคิดไว้หลายท่าน ดังนี้

แฮคแมน และแซทเทิล (Hackman and Suttle. 1977 : 17-19) ได้เสนอแนวทางที่จะทำให้องค์การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ผล จะต้องดำเนินการและได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายด้วยกัน ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการและพนักงานต้องร่วมมือกัน เพื่อช่วยกันสร้างประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยที่ฝ่ายจัดการจะต้องเป็นศูนย์กลางในการนำแผนมาปฏิบัติ และเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง และพนักงานจะต้องให้การสนับสนุนเพื่อจะได้ทำให้เกิดประโยชน์กับตนเอง

2. ผู้นำสหภาพแรงงานจะต้องให้ความร่วมมือ นั่นหมายความว่า สหภาพแรงงานจะต้องให้การสนับสนุน และยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และจะต้องเป็นตัวแทนของสมาชิกในการที่จะทำหน้าที่เจรจาต่อรองกับฝ่ายจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิก

3. เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องช่วยในเรื่องการปกป้องสิทธิ และผลประโยชน์ของพนักงาน โดยจะต้องมีมาตรฐานและยุติธรรมในการจ้างงาน เช่น เรื่องกฎหมายการใช้แรงงานเด็ก กฎหมายการจ่ายค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ มีการประกันสำหรับผู้ถูกเลิกจ้าง เรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยและความเสมอภาคในการจ้างงาน

4. นักพฤติกรรมศาสตร์ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถพิเศษ และกลยุทธ์ต่างๆ ที่จะสามารถช่วยในเรื่องพัฒนาสุขภาพร่างกาย เพราะจะเป็นผู้ที่มีความรู้แจ้งและสามารถกระตุ้นให้ฝ่ายจัดการกำหนดนโยบาย และตัดสินใจ นอกจากนี้ยังสามารถประสานงานให้ผู้นำสหภาพแรงงานร่วมมือวางแผนในการเปลี่ยนแปลงองค์การด้วย

ซึ่งบุคคลที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะมีส่วนช่วยให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานสำเร็จได้ เพราะเขาเหล่านี้จะเป็นผู้ที่คอยช่วยในการทำงาน ออกแบบ ดำเนินการ และประเมินผลองค์การ

เกสท (Guest. 1979 : 86) ได้ให้แนวทางที่ทำให้โครงการคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Tarrytown ประสบผลสำเร็จได้ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการจะต้องคำนึงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจและผลกำไรของบริษัทบรรลุเป้าหมายได้

2. สหภาพแรงงานจะต้องเข้มแข็งเหนียวแน่น เชื่อมั่นในตัวผู้นำ และอยู่ในกรอบกติกา

3. ฝ่ายจัดการจะต้องเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลง

4. ฝ่ายจัดการและลูกจ้างจะต้องเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง

5. ผู้บริหารระดับสูงและประธานสหภาพจะต้องช่วยกันสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

6. ผู้บริหารระดับกลางและหัวหน้างานต้องรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงและสามารถแนะนำลูกน้อง ได้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะประสบผลสำเร็จ

7. ฝ่ายจัดการไม่ควรที่จะเพิ่มผลผลิตอย่างรวดเร็ว เพราะพนักงานอาจจะปรับตัวไม่ทัน อาจจะทำให้พนักงานไม่พอใจ

8. ผู้ร่วมโครงการจะต้องมีความสมัครใจเข้าร่วม

9. คุณภาพชีวิตในการทำงานควรจะเริ่มต้นอย่างมีขอบเขต และมีความยืดหยุ่น

10. การดำเนินโครงการจะต้องมีการชี้แจงให้เกิดความเข้าใจทุกคน เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่เข้าใจ ทำลายโครงการ

11. ส่งเสริมให้พนักงานมีการสื่อสารระหว่างบุคคล ใช้ทักษะในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ รู้จักใช้สิทธิให้ถูกต้อง

12. จะต้องมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

กอร์ดอน (Gordon. 1991 : 636-639) ได้นำเสนอแนวทางที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัท General Motors ประสบผลสำเร็จดังนี้

1. โครงสร้างองค์การต้องแบนราบ (Flat Organization)

2. มีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

3. มีการกระจายอำนาจ

4. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม

5. มีการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกันทั้งฝ่ายจัดการและพนักงาน

6. ให้พนักงานเรียนรู้ได้ง่าย

7. มีการฝึกอบรมและให้การศึกษาในเรื่องของงาน ทักษะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับงาน

8. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายจัดการกับพนักงาน

9. ให้ความสำคัญกับโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่าเทียมกับโครงการ

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530 : 122-127) ได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลขององค์การ จะต้องประกอบด้วย การปรับปรุงบรรยากาศขององค์การ (Modifying the Organizational Climate) การออกแบบงานใหม่ (Job Redesign) การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participate Management) และกลุ่มสร้างคุณภาพ (Quality Circles)

1. การปรับปรุงบรรยากาศขององค์การ เป็นเรื่องของความนึกคิดของคนเป็นผลิตผลมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานนั่นเอง ถ้าหากสภาพแวดล้อมการทำงานสามารถทำให้ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานมีภาพพจน์ที่ดีต่อองค์การย่อมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย ซึ่งแน่นอนย่อมหมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานนั่นเอง ดังนั้นการปรับปรุงบรรยากาศขององค์การที่เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงานนั้นโดยทั่วไปแล้วจะประกอบด้วยมิติต่างๆ (Dimension) อยู่หลายประการ แต่ที่สำคัญและควรจะได้รับ ความสนใจวิเคราะห์ดูว่าเป็นอุปสรรคต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่นั้น ได้แก่

1.1 โครงสร้างของการทำงาน (Task Structure) เป็นการสำรวจดูว่าความรู้สึกนึกคิดของพนักงานในองค์การเห็นว่าโครงสร้างในการทำงานเป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนจิตใจในการทำงานหรือไม่

1.2 ระบบรางวัลตอบแทน (Reward Systems) ซึ่งจะต้องทำการวิเคราะห์ว่าเป็นระบบที่มีความยุติธรรมและเพียงพอต่อมาตรฐานครองชีพหรือไม่

1.3 ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขามีอิสระและได้รับอนุญาตจากองค์การให้สามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็นโดยไม่เป็นอันตรายต่อชีวิตการทำงานของเขา หรือมีความอิสระเพียงพอที่จะตัดสินใจและคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ขึ้นมา

1.4 ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง ภาวะการเป็นผู้นำของหัวหน้างานที่ให้ความอบอุ่นหรือการสนับสนุนต่อสมาชิกภายในองค์การในการทำงานและความก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด

1.5 การยอมรับในเรื่องขัดแย้ง (Tolerance of Conflict) หมายถึงเป็นการวิเคราะห์ดูว่าองค์การทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าความคิดเห็นที่แตกต่างกันสามารถได้รับการยอมรับให้เกิดขึ้นได้

1.6 ความรักในหมู่คณะ (Esprit) หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่เห็นว่าสมาชิกภายในองค์การมีความรักกันฉันเพื่อนในการทำงานร่วมกันหรือไม่

มิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจ และคุณภาพชีวิตของการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น อันเนื่องมาจากพฤติกรรมเป็นผลผลิตของสภาพแวดล้อมในการทำงานนั่นเอง ดังนั้นการปรับปรุงบรรยากาศขององค์การจึงกลายเป็นแนวทางพื้นฐานและสำคัญอันดับแรกที่จะนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงาน

2. การออกแบบงานใหม่ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ลักษณะงานที่จะนำไปสู่คุณภาพชีวิตของการทำงานและผลผลิตขององค์การ ลักษณะงานโดยตัวของมันเอง (Work Itself) ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกอยากจะทำหรืออยากจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ลักษณะงานเป็นรางวัลตอบแทนที่แท้จริงที่ช่วยกระตุ้นให้คนในองค์การ มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีการออกแบบใหม่ขึ้นมา โดยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับมนุษย์ในองค์การ (Job-People Relationship Philosophy) ซึ่งเป็นของสำนักพฤติกรรมศาสตร์ และได้ให้วิธีการออกแบบงานใหม่ซึ่งเป็นที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายวิธี ได้แก่

2.1 การทำงานให้มีความหมายมากขึ้น (Job Enrichment) หมายถึงว่าเป็นการสร้างตัวกระตุ้นแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในงาน โดยการทำให้งานที่ซ้ำๆ ซาก มีลักษณะหลากหลาย ท้าทายความสามารถ มีอิสระในการทำงานและมีความรับผิดชอบมากขึ้น ลักษณะงานเช่นนี้ จะทำให้พนักงานรู้สึกไม่เบื่อหน่ายและเกิดความพึงพอใจในที่สุด

2.2 การทำให้งานขยายกว้างมากขึ้น (Job Enlargement) เป็นการขยายงานให้มีลักษณะหลากหลาย แต่ลักษณะงานที่เพิ่มขึ้นเป็นงานที่อยู่ในระดับเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน ซึ่งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการขยายงานในแนวนอน (Horizontal Expansion of the Worker's Job) ส่วนการทำให้งานมีความหมายมากขึ้นนั้นมีลักษณะเป็นการขยายงานที่เป็นแนวตั้ง (Vertical Expansion of the Worker's Job)

2.3 การทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน (Four-Day Work Week) หมายถึงว่าให้พนักงานทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน แต่วันหนึ่งจะต้องทำงาน 10 ชั่วโมง แทนที่จะทำงานตามปกติวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งต้องทำ 5 วัน

2.4 การกำหนดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flextime) หมายถึงเป็นการอนุญาตให้พนักงานทำแผนการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ โดยพนักงานจะกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการทำงานในแต่ละวันของตนเองได้

นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดของสำนักทฤษฎีระบบ (System Approach) ได้เสนอวิธีการออกแบบงานใหม่โดยตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่าองค์การนั้นประกอบด้วยระบบที่เป็นมนุษย์กับระบบเทคนิค ที่มีการปะทะสังสรรค์กับสภาพแวดล้อมภายนอก สำหรับวิธีการที่ได้รับความนิยมในการนำมาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้ทฤษฎีระบบนี้ได้แก่

การสร้างกลุ่มทำงานที่มีอิสระ (Autonomous Work Group) วิธีดังกล่าวนี้เริ่มต้นจากการสำรวจและวิเคราะห์ระบบต่างๆ ในองค์กรเพื่อกำหนดว่าอะไรคืองานพื้นฐาน (Primary Tasks) ที่ทำให้องค์การอยู่รอดและสร้างประสิทธิผลให้กับองค์กร จากนั้นจะกำหนดงานพื้นฐานแต่ละงานให้กับกลุ่มทำงานรับผิดชอบ ซึ่งโดยทั่วไป กลุ่มทำงานจะประกอบด้วย สมาชิกกลุ่มไม่เกิน 20 คน มีคุณสมบัติสามารถทำงานพื้นฐานได้และเป็นกลุ่มที่พร้อมจะร่วมมือร่วมใจกันทำงาน กลุ่มที่จัดขึ้นมารับผิดชอบการทำงานนี้จะได้รับความเป็นอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การวางแผนหมายกำหนดการทำงาน แบ่งงานกันภายในกลุ่ม และการกำหนดความสัมพันธ์กันภายในและกับกลุ่มอื่นๆ

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายความว่า เป็นระบบของการจัดการที่พนักงานในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน ซึ่งมีผลกระทบทั้งต่อตัวพนักงานและงานของพวกเขาเอง การเข้ามามีส่วนร่วมโดยการลงมือทำจะช่วยสนองต่อความต้องการและค่านิยมของพนักงานได้ การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะมีประสิทธิผลหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ประการ ดังนี้

3.1 พนักงานต้องมีความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3.2 ขอบเขตของการมีส่วนร่วมจะต้องมีความเหมาะสม เช่น การรับผิดชอบตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวกับงานของตนเอง ซึ่งเป็นงานมีข้อมูลอย่างเพียงพอแต่ไม่ใช่ให้รับผิดชอบตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่ององค์กรทั้งหมด

3.3 องค์กรจะต้องจัดหาข้อมูลให้พนักงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้เขาสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

3.4 ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความเต็มใจ ที่จะให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ

3.5 จะต้องมีปัญหาและสถานการณ์ที่มีความจำเป็นสำหรับการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึงว่า บางสถานการณ์องค์กรอาจจะไม่จำเป็นต้องให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมก็ได้

4. กลุ่มสร้างคุณภาพ ถือได้ว่าเป็นเทคนิคใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นมาในช่วงทศวรรษ 1960 ในประเทศญี่ปุ่นกลุ่มสร้างคุณภาพนี้ หมายถึง เป็นกลุ่มของพนักงานที่จัดตั้งขึ้นมาด้วยความสมัครใจ โดยได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูง และมีการพบปะและประชุมกันเพื่อร่วมกันในการกำหนดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในขอบเขตการทำงานของพวกเขา กลุ่มสร้างคุณภาพโดยหลักการจะประกอบไปด้วยสมาชิกกลุ่มประมาณ 4 ถึง 12 คน ที่ทำงานในหน่วยงาน ในแต่ละกลุ่มจะมีหัวหน้ากลุ่มด้วย และสมาชิกของกลุ่มทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคการแก้ไขปัญหา คือกระบวนการระดมมันสมอง (Brainstorming Processes) เทคนิคของการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและผล (Cause and Effect) หรือเรียกอีกนัยหนึ่งว่า แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagrams) เทคนิคดังกล่าวนี้จะช่วยทำให้เกิดความสามารถในการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้เป็นอย่างดี เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) และอีกวิธีการใช้แผนภูมิต่างๆ (Charting Methods) การสุ่มตัวอย่างจะช่วยให้กลุ่มรู้จักวิธีการรวบรวมข้อมูลเพื่อค้นหาปัญหาได้อย่างถูกต้อง

กลุ่มสร้างคุณภาพมีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มที่พนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา สภาพเช่นนี้ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซ้ำแล้วซ้ำอีก จะเป็นการปรับปรุงคุณภาพของชีวิตการทำงานของพนักงานและเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กร อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการนำแนวคิดและเทคนิคกลุ่มสร้างคุณภาพมาใช้ จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ หลายประการ ดังนี้

- 4.1 ฝ่ายบริหารจะต้องสนับสนุนโครงการกลุ่มสร้างคุณภาพอย่างเต็มที่
- 4.2 การเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการต้องเกิดจากความสมัครใจ
- 4.3 สมาชิกจะต้องได้รับการฝึกอบรมทั้งแนวทางในการวิเคราะห์ปัญหา และเทคนิคต่างๆของกลุ่มสร้างคุณภาพเป็นอย่างดี
- 4.4 โครงการจะต้องมีลักษณะเป็นกลุ่มไม่ใช่เป็นความพยายามของแต่ละบุคคล
- 4.5 โครงการจะต้องมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานของกลุ่มสร้างคุณภาพ
- 4.6 ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มต้องมีลักษณะที่ทุกคนต่างเป็นฝ่ายชนะเหมือนกันหมด ไม่ใช่ลักษณะที่คนหนึ่งชนะอีกคนหนึ่งแพ้
- 4.7 ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรควรจะได้รับถ่ายทอดให้รู้ถึงคุณธรรมนี้

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2.1 งานวิจัยต่างประเทศ

แอนดรู และวิทเธย์ (Andrew and Withey.1978) ได้ศึกษาเรื่อง "ดัชนี เครื่องชี้ความผาสุก" การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของชาวอเมริกัน เพื่อหาว่าการรับรู้เกี่ยวกับ เรื่องความผาสุกของชาวอเมริกันกลุ่มต่างๆและเพื่อพัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้เกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตของชาวอเมริกันใช้กลุ่มตัวอย่าง 5,000 คน ศึกษาตัวแปรด้านเพศ อายุ ชาติพันธุ์ ชีวิตครอบครัวและฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรด้านเพศ ไม่ทำให้การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตต่างกัน ตัวแปรด้านอายุทำให้การรับรู้ต่างกันระหว่างกลุ่มเด็ก กับกลุ่มผู้สูงอายุ ทางด้านชีวิตครอบครัว พบว่า กลุ่มที่แต่งงานกับกลุ่มที่ยังไม่ได้แต่งงาน กลุ่มที่แต่งงานแล้วไม่มีบุตร กับกลุ่มที่ยังไม่ได้แต่งงานมีเด็กอยู่ในการดูแล มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตแตกต่างกันทางด้านฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของกลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงและต่ำแตกต่างกัน ทางด้านชาติพันธุ์ พบว่า ชนผิวขาวกับชนผิวดำ มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน

มาเรียน (Marion.1977) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ที่เป็นรูปธรรม เช่น เงินเดือน กันนามธรรม เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียงของครอบครัว ที่มีต่อคุณภาพชีวิต โดยทำการสัมภาษณ์ชาวอเมริกัน 1,046 คน พบว่าการมีรายได้ที่เพียงพอของครอบครัว ที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต

เกรสเวล และคณะ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2533 ; อ้างอิงมาจาก Cresswell and others.1981) ได้ศึกษาเรื่องการวัดการรับรู้คุณภาพชีวิตและความเครียดในชีวิตในกลุ่มคนงานในโรงพยาบาล โดยศึกษาคุณภาพชีวิตและความเครียดโดยใช้แบบวัดเหตุการณ์ในชีวิต(Life Events Inventory) และแบบวัดการรับรู้คุณภาพชีวิต(The Perceived Quality of Life : PQOL) ผลการวิจัยพบว่าการสนับสนุนจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตและผู้ที่มิคุณภาพชีวิตต่ำเป็นผู้ที่แยกทางกับคู่สมรส

กิลล์ และ วิลส์ (สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิท สมักรการ. 2537 ; อ้างอิงมาจาก Gill and Wills. 1990) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในกลุ่มที่อาศัยอยู่ในเขตรอบตัวเมืองและชนบท ศึกษากรณีเมืองสเตอร์ทไดนาและอัลเบอร์ตา ในประเทศแคนาดา โดยศึกษากับตัวแปร 2 ตัวคือ 1) ความพึงพอใจความเป็นอยู่ในเมือง 2) การรับรู้ความเป็นอยู่ของตนเอง ผลการวิจัยพบว่า การมีมาตรฐานของชีวิตที่ดี การมีเพื่อนสนิท ความสัมพันธ์ในครอบครัวและสุขภาพของบุคคล เป็นตัวแปรที่ทำนายคุณภาพชีวิต โดยรวมของบุคคลากร

ออสทรูต (Ostroot. 1982) และ แอทคินสัน (Atkinson. 1982) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่บ่งถึงคุณภาพชีวิต ปรากฏผลใกล้เคียงกัน คือ พบว่ามีองค์ประกอบทางด้านที่อยู่อาศัย การศึกษา รายได้ เพื่อนบ้าน การใช้เวลาว่าง สุขภาพอนามัย การมีงานทำและความปลอดภัย

ไมคารอส (Michalos. 1980) และ บารัดวัล (Bharadwai. 1980) ได้ศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่บ่งถึงคุณภาพชีวิตที่เหมือนกันคือ ที่อยู่อาศัย การศึกษา รายได้ เวลาว่าง การมีงานทำ ชีวิตครอบครัว ความปลอดภัย ชุมชนและรัฐบาล

แฮดแดด (Haddad. 1986) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตของนักศึกษาในวิทยาลัยจอร์แดน โดยศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัย 16 ประการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต กลุ่มตัวอย่าง 300 คน พบว่า ปัจจัยทั้ง 16 ประการ กับคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต โดยนักศึกษาที่มีการรับรู้ว่าตัวเองมีความพึงพอใจในเรื่องสุขภาพ รายได้ สัมพันธภาพในหมู่เพื่อน และสภาพชีวิตในครอบครัวของตน จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่านักศึกษาที่รายงานตนเองว่า มีความพึงพอใจในเรื่องเหล่านี้น้อยกว่า และความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวของตนนั้นจะเป็นตัวพยากรณ์ที่มีค่าสูงสุด ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิตของนักศึกษาถึงร้อยละ 50 และนักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน

สเปลดิง (Spalding. 1987) ได้ศึกษานโยบายในการพัฒนาประเทศและความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายในการพัฒนาประเทศกับเครื่องบ่งชี้คุณภาพชีวิตในประเทศด้อยพัฒนาโดยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านเศรษฐกิจการเมือง และนโยบายกับสภาพความอยู่ดีกินดีของประชาชน พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจการเมืองและนโยบาย มีผลต่อสภาพอยู่ดีกินดีของประชากร และการลงทุนทางการศึกษา ก็ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรด้วย

สมิท (Smith. 1994 : 369) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของการเป็นครูของครูระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นครูมัธยมศึกษา จำนวน 82 คน จากโรงเรียนมัธยมศึกษา 8 โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตของครูขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 3 ประการ คือ เงื่อนไขจากครูคนอื่น ๆ เงื่อนไขจากครูกับผู้บริหารร่วมกันและ เงื่อนไขจากตัวครูเอง คุณภาพชีวิตในการเป็นครู เกิดจากทัศนคติและการกระทำของครูเอง นอกจากนี้ มโนคติของการเป็นครูมีตัวแปรอายุและฐานะทางเศรษฐกิจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ทราวิส (Travis. 1995 : 119) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อภาระความเป็นผู้นำของผู้บริหารทางการพยาบาล และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านเงื่อนไขในการดำรงชีวิตและความรู้สึกที่มีต่อสังคม โดยขึ้นอยู่กับขอบเขตของงานด้านสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 668 คน ที่ทำงานอยู่ในศูนย์บริการสาธารณสุข 3 แห่ง ในเมืองเคนดิกกี ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลางและรู้สึกดีต่อการทำงาน ข้อเสนอแนะผลจากวิจัยนี้คือ ควรมีการบริหารงาน การฝึกงาน การให้การศึกษาและการวิจัยทางการพยาบาล

1.2.2 งานวิจัยในประเทศ

กัลยา ดิษเจริญ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านการอยู่ร่วมกันในสังคมอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าและสภาพการทำงานอยู่ในระดับกลาง และความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538 : 140-148) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทวารวดี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีสำหรับด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยภาพรวมพบว่า ไม่มีการส่งเสริมสุขภาพและด้านธรรมเนียมในองค์กร ส่วนใหญ่พบว่าไม่พอใจนโยบายการบริหารและเกณฑ์ในการประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงานของอาจารย์

นฤตล มีเพียร (2541:128) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละมิติ พบว่า มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ มิติด้านบูรณาการทางสังคม มิติด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับกลาง สำหรับมิติด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ส่วนมิติด้านสภาพการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัย และมิติด้านสิทธิของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี

ประไพพร สิงหเดช (2539 : 59) ศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า ข้าราชการกรมคุมประพฤติมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านจังหวะชีวิตอยู่ในระดับต่ำ ด้านสภาพการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย ด้านโอกาสในการแสวงหาความก้าวหน้า และความมั่นคงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค และความภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับสูง

สมหวัง พริยานุวัฒน์ และคณะ (2540 : ก – ข) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของการเป็นครูของครูระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นครูระดับมัธยมศึกษา จำนวน 82 คน จากโรงเรียนมัธยมศึกษา 8 โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตของครูขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 3 ประการ คือ เงื่อนไขจากครูคนอื่น ๆ เงื่อนไขจากครูกับผู้บริหารร่วมกันและ เงื่อนไขจากตัวครูเอง คุณภาพชีวิตในการเป็นครู เกิดจากทัศนคติและการกระทำของครูเอง นอกจากนี้ มโนคติของการเป็นครูมีตัวแปรอายุและฐานะทางเศรษฐกิจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพราะพบว่าตัวแปรทั้งสองให้ผลแตกต่างกันระหว่างครูมัธยมศึกษากับครูในโรงเรียนชุมชน

2. - เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสมาชิกขององค์กร เรื่องหนึ่งที่มีความสนใจมาก จากทั้งผู้บริหารและนักวิชาการในระยะเวลาที่ผ่านมาไม่นานก็คือ การศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ความสนใจที่วุ่นวายนี้ มีทั้งความพยายามที่จะสร้างทฤษฎี คำจำกัดความของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่ามีความหมายครอบคลุมเพียงใด การศึกษาในเรื่องของปัจจัยหรือตัวแปรในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ตลอดจนถึงการศึกษาผลที่เกิดขึ้นตามมาจากการที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรในแง่ของพฤติกรรม นักวิชาการทางด้านการบริหารเชื่อว่า การศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจในการศึกษาพฤติกรรมองค์กรยิ่งขึ้น (ธีระ วีรธรรมสาธิต. 2533 : 20)

อาจจะมีผู้ตั้งคำถามว่า เหตุใดการศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรจึงได้รับความสนใจมากขึ้น คำตอบสำหรับคำถามนี้ก็อาจจะสรุปได้ 3 ประการใหญ่ๆคือ

1. ทฤษฎีต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กรตลอดจนผลการวิจัยต่างๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรนี้อาจจะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee turnover) สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่องหรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาในเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และทางด้านบริหารตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต่างก็เห็นพ้องต้องกันว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น เป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติ ของคนโดยทั่วไปมากขึ้น ถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่คนสร้างความผูกพัน หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อยๆขึ้นมา ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนได้มากขึ้น คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529 : 34)

2.1.1 ความเป็นมา

ในระยะเริ่มแรกการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร เกิดขึ้นก่อนปี ค.ศ.1970 ได้มีผลงานการศึกษาอยู่ในแวดวงของกลุ่มวิชาชีพองค์กรทางการเมือง(Sheldon.1971:143.) และการศึกษาชุมชนแบบอุดมคติ (Kanter. 1968 : 500)

ในปี ค.ศ.1970-ปัจจุบัน ความสนใจเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ได้มีการศึกษากันอย่างแพร่หลายขึ้น โดยแบ่งกลุ่มที่ได้รับการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่1 กลุ่มวิชาชีพ เช่น นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร พยาบาล และครู (Sheldon.1971 : 145-150 ; Herbiniaik and Alutti.1972 : 555-573 ; Steers.1977:46-56;Farrel and Petersen.1984 : 681-692)

กลุ่มที่ 2 ภาครัฐกิจและอุตสาหกรรม มีการศึกษาตั้งแต่ระดับคนงาน พนักงาน ไปจนถึงระดับบริหาร (Buchanan.1974 : 339-347 ; Marsh and Mannari.1977 : 57)

กลุ่มที่ 3 ภาครัฐบาล มีการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในระดับผู้บริหารภาครัฐบาล และพนักงานป่าไม้ (Hall and Schneider.1972 : 340-350 ; Morris and Steers. 1980 : 50-57)

สำหรับในประเทศไทยมีการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
 กลุ่มที่ 1 ภาครัฐกิจ มีการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในระดับพนักงาน หัวหน้า
 แผนก ระดับบริหาร (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2532 : 38-39 ; ชีระ วีระธรรมสาริต. 2533 : 1 54 ; โสภา ทรัพย์มาก
 อุดม. 2533 : 94-98)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มวิชาชีพ มีการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของครูและพยาบาล
 (เชาวลิต ดนนานนท์ชัย. 2532 : 66-68 ; ทวีศรี กริทอง. 2530 : 98-100 ; รุจิพร พงษ์สวัสดิ์. 2538 : 124-128
 ; สุพิศ กิตติรัชดา. 2538 : 69-72 ; สะอาด วงศ์อนันต์นนท์. 2538 : 79-88 ; ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538
 : 119-130)

กลุ่มที่ 3 ภาครัฐบาล มีการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการหน่วยงาน
 ต่างๆ (นภาเพ็ญ ไหมาศวิน. 2533 : 95-100 ; บุษยาณี จันทรเจริญสุข. 2538 : 61-72)

เหตุที่แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้รับความสนใจมากขึ้น เนื่องจากเหตุผล
 3 ประการดังนี้ (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529 : 34-41)

1. ความผูกพันต่อองค์กรนี้อาจจะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กร
 โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงานสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า
 และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

2. ความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty)
 ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหารตลอดจนผู้บริหารใน
 องค์กรได้ให้ความสนใจมานานเพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็น
 คุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะเกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ที่ศึกษาเข้าใจธรรมชาติ
 ของบุคคลโดยทั่วไปมากขึ้นและเข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่บุคคลสร้างความผูกพัน หรือเกิดความรู้สึก
 ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ขึ้นมา ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของ
 บุคคลมากขึ้น

สรุปได้ว่า การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรได้มีการศึกษากันอย่างแพร่หลายใน
 ต่างประเทศ สำหรับประเทศไทย พบว่าความผูกพันต่อองค์กรเริ่มมีการศึกษาเป็นงานวิจัยในปี พ.ศ.2532 ใน
 ภาครัฐกิจและภาคการศึกษา (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2532 ; เชาวลิต ดนนานนท์ชัย. 2532) และต่อมาแนวคิด
 เรื่องความผูกพันต่อองค์กรเริ่มได้รับความสนใจแพร่หลายในอาชีพและหน่วยงานต่างๆ มากขึ้น ทำให้งานวิจัย
 เรื่องความผูกพันต่อองค์กรได้รับการพัฒนาศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องอย่างหลากหลายขึ้น

2.1.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

มีผู้สนใจได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ ดังนี้

สเทียร์ (Steers. 1977 : 121) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความยินดีที่จะคง
 ความเป็นสมาชิกในองค์กร รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีและมั่นคงต่อองค์กร

สเทียร์ (กฤษกร ดวงสว่าง. 2540 : 26 อ้างอิงจาก Steers) ได้ให้ความหมายความผูก
 พันต่อองค์กรว่าเป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งมีลักษณะ
 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานของแต่ละบุคคลอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้การบรรลุซึ่งผลสำเร็จขององค์กรมีความมั่นคงต่อไป จากการวิจัยหลายชิ้นของประเทศญี่ปุ่นพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จขององค์กรในประเทศญี่ปุ่น โดยความผูกพันจะแสดงออกถึงความผูกพันต่องานของเขาอย่างเต็มกำลังความสามารถ และยังแสดงออกของทัศนคติต่องานในรูปแบบของความพึงพอใจในงานด้วย

นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังหมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ซึ่งโดยปกติพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

เมเยอร์ (Dunham and others, 1994 : 370 อ้างอิงจาก Meyer) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงความสัมพันธ์ของสมาชิกกับองค์กร ประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ด้าน ได้แก่

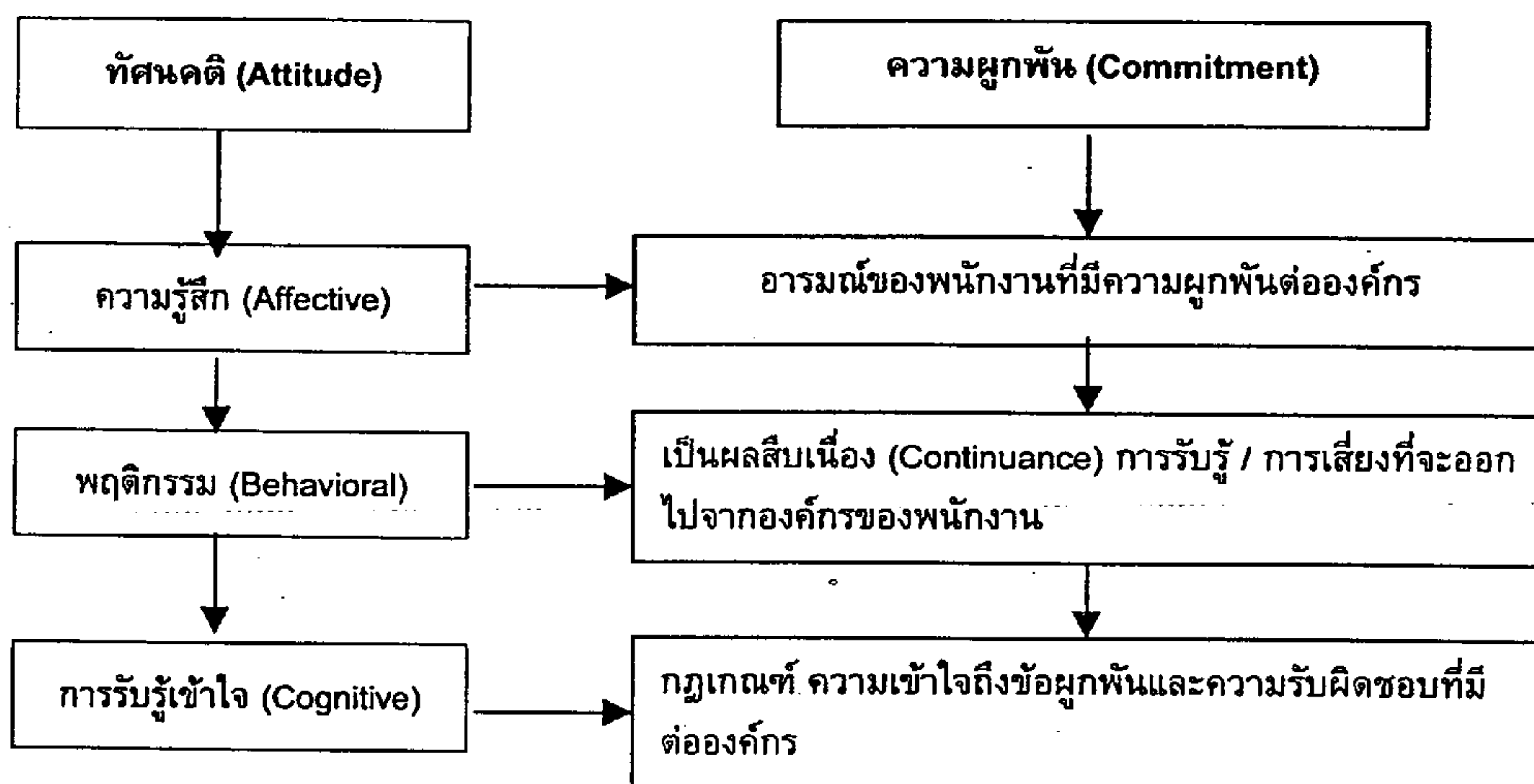
1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในองค์กร
2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง การที่พนักงานอยู่กับองค์กรโดยยึดถือเรื่องต้นทุนเป็นพื้นฐาน
3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กร

บุชนัน (ธีระ วีรธรรมสาธิต. 2532 : 21 อ้างอิงจาก Buchanan) ได้ให้นิยามของความผูกพันองค์กรไว้ว่า หมายถึง

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และยอมรับในค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเองเช่นกัน
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นความรู้สึกผูกพันองค์กร

มาวเดย์ และคณะ (กฤษกร ดวงสว่าง. 2540 : 29-30 อ้างอิงจาก Mowday) การจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น ความผูกพันเป็นองค์ประกอบตัวหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญที่จะบอกแสดงถึงความสัมพันธ์อย่างเข้มข้นของแต่ละบุคคลที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะแสดงออกต่อองค์กร อีกทั้งยังรวมไปถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลในเรื่องของเป้าหมายในการดำเนินชีวิตต่อไปในวันข้างหน้าที่มีมาตรฐานของงาน ความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดต่อเมื่อ พนักงานยอมรับเอกลักษณ์เป้าหมายและระบบค่านิยมขององค์กรอย่างเข้มข้นและขยายผลถึงความพยายามในผลประโยชน์ แต่ความผูกพันต่อองค์กรไม่สามารถก่อให้เกิดขึ้นได้ทั้งหมดในองค์กร ข้อเท็จจริงอันหนึ่งนั้นมันเป็นประสบการณ์และลักษณะทิศทางของงาน ตัวอย่างเช่น การเลือกทำงานของบุคคลจะต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ จึงเลือกการทำงานนั้น

ในการสร้างเอกลักษณ์ของความผูกพันให้มีความคงทนและยาวนาน จะมีองค์ประกอบ 3 ประการที่เป็นกรอบในการที่อธิบายถึงสิ่งที่จะเป็นส่วนให้เกิดความผูกพันในลักษณะมุมมองแบบหนึ่งของความผูกพัน ที่เป็นเรื่องของความรู้สึกที่จะนำไปใช้ได้อย่างดี



ภาพประกอบ 1 ส่วนประกอบของความผูกพัน

ที่มา : Allen และ Meyer (กฤษกร ดวงสว่าง. 2540 : 30 ; อ้างอิงจาก Allen และ Meyer)

เบคเกอร์ (ชวนชม กิจพันธ์. 2540 : 14 อ้างอิงจาก Becker) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้อง สัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ (องค์กร) และสิ่งที่ลงทุนเรียกว่า Side-bet เช่นการศึกษา อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้วบุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ดังนั้น ระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้น และคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

เคนเตอร์ (สุกานดา ศุภคติสันต์ 2540 : 12 อ้างอิงจาก Kanter) กล่าวว่า ความผูกพันหมายถึงความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคม และมีความจงรักภักดีต่อระบบสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เป็นความสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคม เชื่อมโยงระบบบุคลิกภาพความสนใจของบุคคลให้เข้ากับความสัมพันธ์ทางสังคม ทำให้สิ่งที่บุคคลต้องการสอดคล้องกับสิ่งที่บุคคลต้องกระทำ

ลูทธานส์ (Luthans. 1992 : 124) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นเรื่องของทัศนคติที่พนักงานรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จและมีความเจริญรุ่งเรือง

ฮอล และคณะ (สุวรรณสิน คณานุวัฒน์. 2536 : 16 อ้างอิงจาก Hall and others) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นกระบวนการซึ่งเป้าหมายขององค์กรและบุคคล สามารถรวมไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกันขึ้น

สแลนสิก (ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์. 2537:10 อ้างอิงจาก Salancik) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นสถานภาพที่แต่ละบุคคล มีพันธะกับองค์กรในรูปของการกระทำ ซึ่งมีความเชื่อว่าการกระทำนั้นสามารถสนับสนุนกิจกรรมและความเกี่ยวพันของตนที่มีให้กับองค์กร

อีเซนเบอเกอร์ และคณะ (บุษยาณี จันทรเจริญสุข. 2538 : 14 อ้างอิงจาก Eisenberger and others) ชี้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติซึ่งแสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็นหนึ่งในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กรกับผลที่ตามมาคือ ความอดุสาหะของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร

เชลดอน (บุษยาณี จันทรเจริญสุข. 2538:12 อ้างอิงจาก Sheldon) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้นๆ กับองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุน (Investment) ของเขาในองค์กร ซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ กำลังแรง ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่นๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปกับการลงทุนนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมา อันอาจเป็นไปในรูปของระดับความอาวุโสในงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ การได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การมีสิทธิพิเศษ หรือได้รับสิ่งตอบแทนในรูปเบี้ยบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลสวัสดิการต่างๆ ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานดังกล่าวมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่ได้ลงทุนน้อยกว่า เช่น มีอายุงานในองค์กรน้อยกว่า มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า นอกจากนี้ Sheldon ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การมีส่วนร่วมในทางสังคม (Social Involvement) จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ การลงทุนในรูปแบบต่างๆ ในองค์กรจะปราศจากประโยชน์ หากขาดตัวแปรดังกล่าว เนื่องจากผลที่ตามมาก็คือ ความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกย่อมจะลดลงไปในที่สุด

เอทซิโอนิ (พร้อมพรรณ ปัทมกิจกุล. 2541 : 13 อ้างอิงจาก Etzioni) กล่าวว่า ความผูกพัน คือ อำนาจที่องค์กรมีเหนือพนักงาน อันเป็นสิ่งที่ฝังรากลึกอยู่ในธรรมชาติของพนักงานนำไปสู่ความเกี่ยวข้องต่อองค์กร ลักษณะของความเกี่ยวข้องนี้จะปรากฏอยู่ใน 3 รูปแบบ จัดอันดับตามขั้นของความผูกพันจากสูงสุดจนถึงไม่มีความผูกพันเกิดขึ้นเลย

1. ความเกี่ยวข้องในแง่จริยธรรม (Moral Involvement) มีรากฐานมาจากความรู้สึกในแง่บวก และการปลุกฝังให้มีความรู้สึกอันแรงกล้าต่อองค์กร อันมีรากฐานมาจากความรู้ภายในต่อเป้าหมาย ค่านิยม และบรรทัดฐานขององค์กร

2. ความเกี่ยวข้องที่เกิดจากการคิดคำนวณ (Calculating Involvement) จะเป็นความรู้สึกที่รุนแรงน้อยลง และมีขึ้นอยู่ด้วยความสัมพันธ์ที่กระทำแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคคลกับองค์กร บุคคลจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เมื่อบุคคลประเมินว่าเขาได้รับผลประโยชน์ หรือได้รับความสัมพันธ์และเปลี่ยนที่เท่าเทียมกันกับองค์กร

3. ความเกี่ยวข้องในลักษณะแปลกแยก (Alienative Involvement) คือ ลักษณะที่ปราศจากความผูกพัน เกิดขึ้นเมื่อสมาชิกมีความรู้สึกว่าถูกบังคับโดยสถานการณ์ขององค์กรและพวกเขาไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

พอร์เตอร์ และ สมิท (สรายุทธ ปฎิมาประกร. 2541 : 62 อ้างอิงจาก Porter and Smith) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่าง

พนักงานและองค์กร จะรวมความหมายไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน เป็นความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันนี้จะมีคุณลักษณะคือ ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายอย่างจริงจังในเป้าหมายค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

ภรณ์ มหานนท์ (เสียม บุญวัฒน์. 2538 : 6 อ้างอิงจาก ภรณ์ มหานนท์) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแยกได้ 2 ลักษณะคือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนดและความผูกพันทางจิตใจ และความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง การที่พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

หากจะกล่าวโดยสรุปแล้ว ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์กรและด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

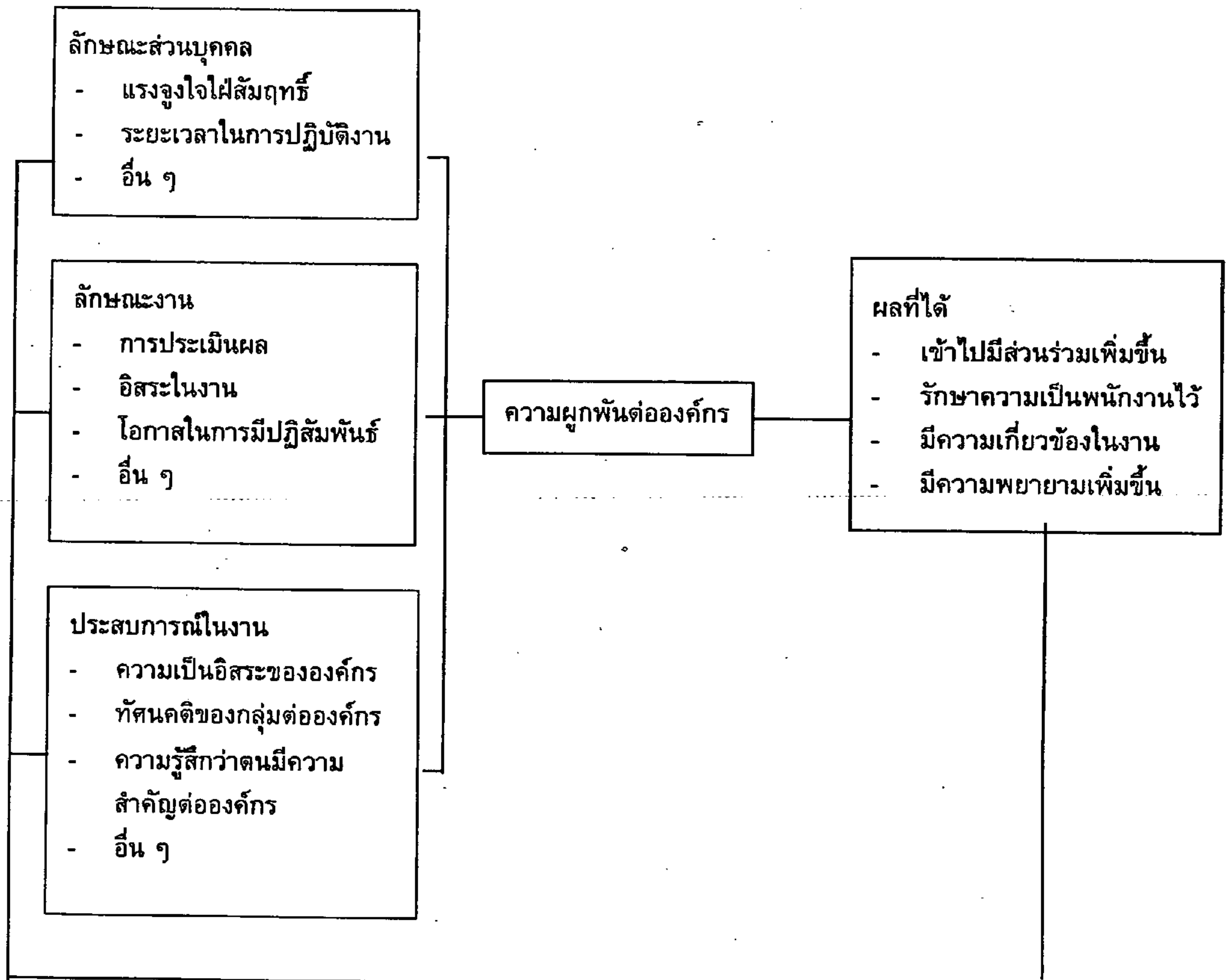
ความหมายด้านพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์กร จะเป็นลักษณะการแสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์กร การมีส่วนร่วมในองค์กร มีความต้องการที่จะดำรงเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ความหมายด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์กร จะเป็นเรื่องของทัศนคติที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สามารถร่วมไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร มีความสอดคล้องกัน และมีความเชื่อว่าการกระทำนั้นสามารถสนับสนุนกิจกรรม และความเกี่ยวพันของตนเองที่มีให้กับองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุน (Investment) ของเขาในองค์กร ได้แก่การลงทุนในการปฏิบัติงาน โดยให้ผลตอบแทนคืนมาในเรื่องของระดับอาวุโสในงาน และตำแหน่งงาน

2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

สตีเยร์ (Steers. 1977 : 121-122) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถจัดเป็นกลุ่มได้ 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ต้องการตำแหน่งหน้าที่ในองค์กร และมีความต้องการการเปลี่ยนแปลง อย่างแรงกล้า เช่น ต้องการความสำเร็จ
 2. ลักษณะของงาน เช่น ความหลากหลายของงาน และโอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
 3. ประสบการณ์ในงาน เช่น สังเกตเห็นความมีอิสระขององค์กรทั้งจากการที่ได้รับทราบจากพนักงานเก่า และมีความรู้สึกเกี่ยวกับองค์กร
- ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 สาเหตุและผลที่เกิดจากความผูกพัน
ที่มา สเทียร์ (Steers. 1977 : 122)

พอร์เตอร์ และ สมิท (Porter and Smith. 1977:121 อ้างอิงจาก Steers.) มองว่าความผูกพันต่อองค์กรในรูปลักษณะของความสัมพันธ์ของแต่ละบุคคลกับองค์กร โดยกล่าวว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีลักษณะดังนี้

1. มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร
2. มีความเชื่อและยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง ที่ลูกจ้างมีความยินยอมและเต็มใจที่ทำงานบางอย่าง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ลูทธานส์ (Luthans. 1992 : 125) กล่าวว่า ทศนคติของความผูกพันต่อองค์กรกำหนดโดย

1. กลุ่มของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และลักษณะนิสัยของบุคคล เป็นความรู้สึกด้านบวกหรือลบ หรือการพิจารณาถึงการควบคุมภายใน และการควบคุมภายนอก

2. ลักษณะขององค์กร เช่น การออกแบบงานและลักษณะของผู้นำ

3. ปัจจัยที่ไม่ใช่ลักษณะขององค์กร เช่น ทางเลือกอื่นๆ ที่มีหลังจากพิจารณาทางเลือกแล้ว ถ้าองค์กรนั้นอยู่ระดับแนวหน้า ที่จะเลือกเข้าไปปฏิบัติงานก็จะทำให้มีความรู้สึกผูกพันตามมา

อเลน และเมเยอร์ (Dunham and others. 1994 : 370 อ้างอิงจาก Allen และ Meyer) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก เป็นความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กร ทางเลือกที่มีของบุคคล และผลตอบแทน ที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

ลี (จิราวรรณ หาดทรายทอง. 2539 : 12-13 อ้างอิงจาก Lee) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันองค์กรเป็นผลมาจาก

1. ความต้องการประสบความสำเร็จในงาน

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

เฮอร์บีนิค และ ออลอัลโต (ชลดา สิทธิวรรณ. 2539 : 23 อ้างอิงจาก Herbiniaik and Alutto) พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรที่ดีที่สุด คือ

1. ความตึงเครียดในบทบาท

2. ระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน

3. ความไม่พึงพอใจเนื่องจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน

เชลดอน (ชวนชม กิจพันธ์. อ้างอิงจาก 2540 : 19 Sheldon) เห็นว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร คือ

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ

2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ

3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 36-38) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร หรือที่เรียกว่า Antecedents of Organizational Commitment อาจจะแบ่งออกได้เป็น 4 พวกใหญ่ๆ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน (ถาวรหรือชั่วคราว) ระดับการศึกษา
2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่ หรือบทบาทในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน
3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ สมาชิกในองค์กร ได้ร่วมในการตัดสินใจ
4. ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กร การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กรหรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิก ความคาดหวังทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม ผลที่เกิดขึ้นจากความผูกพันต่อองค์กร

ผลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานอย่างมากมาย ซึ่งจากการที่ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้ข้อคิดในเรื่องของผลที่เกิดจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

สตีเยร์ (Steers. 1977 : 122-123) กล่าวว่า ความสำคัญของทัศนคติ และพฤติกรรมอันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรเป็นหัวข้อที่มีผู้รู้้น้อยมาก แต่จากรากฐานความเข้าใจที่มีอยู่ในปัจจุบัน เราอาจคาดหวังได้ว่า ความผูกพันทำให้เกิดผลได้ 4 ประการ

1. พนักงานซึ่งมีความผูกพันอันแท้จริงต่อจุดมุ่งหมาย และคุณค่าขององค์กรจะแสดงระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรสูงกว่า และการตั้งใจทำงานก็จะมีอัตราต่ำกว่าในกลุ่มของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย
2. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีความปรารถนาที่จะอยู่กับนายจ้างของเขา โดยที่เขาจะช่วยเหลือและทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามที่พวกเขายอมรับ ซึ่ง Steers ได้ยกตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Koch และ Steers ในงานวิจัย 2 ชิ้นนี้ พบว่า ความผูกพันเป็นเสมือนตัวแทนในการทำนายการลาออก ซึ่งจะช่วยให้เห็นได้ชัดเจนมากกว่าเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน
3. เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความเชื่อถือในจุดมุ่งหมายขององค์กรบุคคลที่มีความผูกพันสูง จะกลายมาเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานมากขึ้น ทั้งนี้จากงานที่ทำอยู่เปรียบเสมือนตัวจักรสำคัญในการสนับสนุนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จในเป้าหมาย
4. จากคำจำกัดความของความผูกพัน เราคาดได้ว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามโดยพิจารณาแล้วว่าเป็นการทำเพื่อองค์กร บางกรณีความพยายามดังกล่าว สามารถเปลี่ยนไปเป็นผลงานที่มีคุณภาพเยี่ยมยอด

ลูทธานส์ (Luthans. 1992 : 125) จากการวิจัยจะพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลในทางที่ดีต่อองค์กร ดังนี้

1. อัตราการลาออกของพนักงานต่ำ
2. การมาทำงานสายลดลง
3. อัตราการขาดงานลดลง
4. ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

บาร์รอน (พร้อมพรรณ ปีพหัตถกิจกุล. 2541 : 25 อ้างอิงจาก Baron) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานในหลายๆ ด้าน ดังนี้

1. เมื่อใดที่ความรู้สึกผูกพันของพนักงานแต่ละคนมีระดับสูง อัตราการขาดงานและอัตราการลาออกจะต่ำ
2. ความผูกพันที่สูงจะมีผลทำให้บุคคลอยากค้นหางานอื่นน้อยลง
3. ความผูกพันในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพยายามและคุณภาพในการทำงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรของเขาจะมีความพยายามอย่างมากและเต็มใจลงทุนเพื่อองค์กร นั่นคือ ผลการปฏิบัติงานของพวกเขาจะดีขึ้น

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529:38-39) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

1. การขาดงาน เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำ
2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน
3. การเปลี่ยนงาน เชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิกในองค์กร

2.1.4 โครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กร

ในยุคแรกๆของการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของมาวเดย์ พอร์เตอร์ และสตีเยอร์ (Mowday, Porter and Steers.1979 : 227) ผู้ที่ศึกษาเรื่องนี้ส่วนใหญ่ตั้งแบบจำลองโครงสร้างความผูกพันต่อองค์กรเป็นเชิงโครงสร้างมิติเดียว(Unidimensional Construct) ประกอบด้วย

1. ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง(Continuance Commitment) หมายถึง ความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2. ความผูกพันเชิงค่านิยม(Value Commitment) หมายถึง ทัศนคติที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและตั้งใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร มีคุณลักษณะที่แตกต่างจากความจงรักภักดี (Loyalty) ตรงที่บุคคลมิได้เพียงแต่จงรักภักดีต่อองค์กรแบบที่เป็นฝ่ายรับโดยแลกกับความจงรักภักดีเท่านั้น แต่บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะเต็มใจให้บางสิ่งบางอย่างของตน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรืองขึ้นด้วย (Steers and Porter. 1983 : 443)

นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างไปจากความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวมทั้งหมด แต่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อเรื่องงานเท่านั้น(Steers.1984:46)ส่วนความผูกพันต่อองค์กรจะค่อยๆพัฒนาและมั่นคงมากขึ้นตามกาลเวลาจึงมีความหมายลึกซึ้งมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน(Steers and Porter.1983:443)

สรุปได้ว่า โครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กรมีความซับซ้อนกว่าความพึงพอใจในการทำงานเพราะเป็นความคิดความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กรในภาพรวมและมีการแสดงออกพฤติกรรมในรูปของการตอบสนองต่อองค์กรในทางที่ดี

2.1.5 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

จากการรวบรวมงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผล ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวทำนายการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงาน (Mowday and others.1979:224-247; Ferrel and Peterson.1984:681-692)
2. ความผูกพันต่อองค์กรมีผลทางบวกต่อการคงอยู่ในองค์กร และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการขาดงาน (Marsh and Mannari.1977 : 57 ; Steers. 1977 : 46-56 ; Angle and Preedy.1981 : 1-14 ; Huselid and Day.1991 : 380-391 ; วีระ วีธรรมสาริต. 2533)
3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเปลี่ยนงาน (Steers and Porter.1983 : 443) มีรายงานว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Mowday and others.1979 : 224-247 ; Steers.1977 : 46-56)

สรุปได้ว่า ผลของความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการมาทำงาน การขาดงาน และการคงอยู่ในองค์กร รวมไปถึงใช้เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลและการเพิ่มผลผลิตขององค์กร

2.1.6 เครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กร

มาวเดย์และคนอื่นๆ (Mowday and others.1979:224-227) ได้นำเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร (OCQ) ไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจาก 9 องค์กร ซึ่งมีสาขาวิชาชีพหลากหลาย เช่น ข้าราชการ พยาบาล นักบริหาร เลขานุการ นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร ช่างโทรทัศน์ นักบัญชี เสมียน เป็นต้น จำนวน 2,563 คน และได้รายงานระดับความคงเส้นคงวา (Internal Consistency) ของมาตรวัดไว้ คือ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่ามีค่า จาก .82 ถึง .93 โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ .90 สำหรับค่าความเชื่อมั่นแบบทดสอบซ้ำ (Test-retest Reliability) มีค่า r.53 ถึง .75

จากการศึกษาพบว่าเครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพอร์เตอร์และคนอื่นๆ ได้รับความนิยมและเป็นที่ยอมรับของนักวิชาการทั่วไป (Angle and Perry.1981 ; Mottaz.1986 ; Jamal.1990 ; Johnston and Snizek.1991; Wanous and others.1992)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อเลือกของแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วน 5 ระดับ ครอบคลุมความคิดเห็นส่วนบุคคลตามเกณฑ์การวัด 3 ด้าน ให้ผู้ตอบ ตอบโดยมีเกณฑ์ดังนี้ คือ จริงที่สุด(Completely True) ส่วนใหญ่จริง(Mostly True) จริงบ้างไม่จริงบ้าง(Partly True and Partly Fault) ส่วนใหญ่ไม่จริง(Mostly Fault) ไม่จริง(Completely Fault) และแบ่งลักษณะของข้อความเป็น 2 ประเภท คือ ข้อความทางบวก(Positive) และข้อความทางลบ(Negative)

2.2 งานที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 งานวิจัยต่างประเทศ

บาลอน (ประไพพร สิงหเดช. 2539 : 3 ; อ้างอิงจาก Bolon. 1990) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายใต้สถานการณ์ที่มีความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อีแกน (ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. 2542 : 33 ; อ้างอิงจาก Egan. 1993) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่าได้ผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรอย่างยุติธรรมและได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ชำนาญการ ผู้จัดการ ในกิจการอุตสาหกรรมจำนวน 362 คน จากผลการวิจัยพบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

มอร์แมน (ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. 2542 : 33 ; อ้างอิงจาก Moorman. 1991) ศึกษาตัวแปรระหว่างการรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมที่เขาทำเพื่อองค์กรซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่และไม่หวังสิ่งตอบแทน โดยการศึกษาจากพนักงานของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง จำนวน 225 คน โดยการศึกษาเน้นที่ความเป็นธรรมที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาและจากการได้รับค่าตอบแทนเพื่อองค์กรที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ได้ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

แวนเดนเบิร์ก และสการ์เฟลโล (ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. 2542 : 33 ; อ้างอิงจาก Vandenberg and Scarpello) ทำการศึกษาศาลาการ 455 คนของบริษัทประกันภัย 9 แห่งพบว่า ถ้าพนักงานได้รับรางวัล และสิ่งตอบแทนตามที่เขาคาดหวังแล้วจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (จารุวรรณ ไหรา. 2541 : 37 ; อ้างอิงจาก Eisenberger and others. 1990 : 51-59) ได้ทำการวิจัยจากอาชีพต่าง ๆ 6 อาชีพ คือ ครูโรงเรียนมัธยม เสมียน พนักงานในโรงงาน อาจารย์ ตัวแทนประกัน และตำรวจ พบว่าความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น รายได้ ความก้าวหน้า ความมั่นคง การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านอื่น ๆ เช่น ความพยายามในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร

ฮุสลิค และเดย์ (จารุวรรณ ไหรา. 2541 : 38 ; อ้างอิงจาก Huselid and Day. 1991 : 380-931) ได้ทำการวิจัยกับพนักงานระดับผู้จัดการร้านต่าง ๆ พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์กร ได้แก่ การได้มีส่วนร่วมในการทำงาน ความยุติธรรมของการได้รับรายได้ และการประเมินผล สัมพันธภาพกับพนักงาน และสัมพันธภาพกับกลุ่มผู้จัดการด้วยกัน โอกาสความก้าวหน้า

แมททิว และเจมส์ (จารุวรรณ ไหรา. 2541 : 38 ; อ้างอิงจาก Mathieu and James. 1991 : 127-133) ได้ทำการวิจัยกับพนักงานขับรถประจำทางและวิศวกรพบว่า พนักงานขับรถประจำทาง องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่พัฒนาศักยภาพ ความภาคภูมิใจในองค์กร อายุงาน ลักษณะการบริหารงาน ส่วนวิศวกร พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กร คือ ลักษณะงานที่พัฒนาศักยภาพ และการประเมินผลอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา

2.2.2 งานวิจัยในประเทศ

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542 : 104) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทใดก็ได้ อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 329 คน พบว่าพนักงานที่มีอายุตัว และอายุงานมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมาก และพนักงานที่สมรสแล้วจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด

จารุวรรณ ไหรา (2541 : 73) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตนนทบุรี และเพาะช่าง จำนวน 182 คน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับในสังคม

ความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว และสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและสุขสบายเป็นตัวร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 30.12 โดยด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542 : 142) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินจำนวน 142 คน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. สภาพแวดล้อมการทำงานดีมีความปลอดภัย 3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน 6. สิทธิของพนักงาน/กรรมสิทธิ์ในองค์กร 7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ 8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ล้วนแล้วแต่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกประเด็น

บัญชา นิมประเสริฐ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 230 คน พบว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

จเร นาคู (2544 : 97) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง จำนวน 300 คน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างตำรวจตระเวนชายแดนกับผู้ใต้บังคับบัญชา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างตำรวจตระเวนชายแดนกับผู้ร่วมงาน

2.2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1.1 เพศ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 34-41) ได้ศึกษาพบว่า เพศเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนั้นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : 95-100) ได้ศึกษาพบว่า ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย ส่วนในสหรัฐอเมริกา นั้น แคนเทอร์ (Kanter.1968 : 499-517) มาวเดย์ และคนอื่นๆ (Mowday and others.1979 : 224-227) ได้ศึกษาพบว่า ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย เนื่องจากผู้หญิงมีโอกาสนในการหางานทำได้หลากหลายอาชีพน้อยกว่าผู้ชายทำให้ผู้หญิงเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้มากกว่าผู้ชาย จากการตระหนักถึงข้อจำกัดเรื่องเพศที่มีต่อการเลือกอาชีพของตน

2.2.1.2 อายุ จากการศึกษาของเวลและเลแวน (Welch and Lavan.1981 : 1079-1089) ที่ได้ศึกษาพบว่า อายุของลูกจ้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร, เมเยอร์และแอลเลน (Meyer and Allen.1991 : 538-551) ได้ศึกษาพบว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย ทั้งนี้เนื่องจากอายุทำให้บุคคลตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนลดลงและคนที่มีความอายุมักมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ทำให้สิ่งที่จะจูงใจให้ลาออกจากงานต้องสูงเพียงพอ ดังนั้นการเคลื่อนไหวในองค์กรจะลดลงเมื่อบุคคลอายุมากขึ้น บุคคลจึงอยู่กับองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 34-41) วีระ วีระธรรมสาธิต (2533 : 154) ภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : 95-100) บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538 : 64-65) สะอาด วงศ์อนันต์นันท์ (2538 : 76) ที่ได้ศึกษาพบว่า อายุตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นต่อองค์กร

2.2.1.3 ระดับการศึกษา คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อองค์กรสูง ซึ่งเมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองได้ ความผูกพันที่บุคคลนั้นมีต่อองค์กรย่อมลดลง (Steers.1977 ; Angle and Perry.1981 ; Mowday and others.1982) นอกจากนี้คนที่มีการศึกษาสูง จะมีความเชื่อมั่นว่าตนสามารถหางานใหม่ได้ไม่ยาก จึงทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยลง (Mottaz.1986 : 221) ซึ่งสอดคล้องกับอนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 31-34) และธีระ วีรธรรมสาธิต (2533 : 154) ที่ได้ศึกษาพบว่าความพอใจกับงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ผกผันกับระดับการศึกษา

2.2.1.4 ตำแหน่งงาน เป็นสิ่งที่บุคคลในองค์กรคาดหวังว่าจะได้รับจากองค์กร ตำแหน่งงานที่ได้รับจะบ่งบอกถึงการได้รับการยอมรับด้านความรู้ความสามารถของบุคคลจากองค์กร ซึ่งผลจากการศึกษาของเวสและเลวิน (Welsch and Lavan.1981 : 1079-1089) พบว่าตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1.5 ประสบการณ์การทำงาน ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานนานจะมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น การได้รับตำแหน่งสูงขึ้นทำให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นแรงจูงใจให้อยู่ในองค์กรต่อไป (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์. 2538 : 29 อ้างอิงจาก Flippo.1966)

จากการศึกษาของเชลดอน (Sheldon.1971 : 149) พบว่าบุคคลยังทำงานในองค์กรนานเท่าใด จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์การทำงานในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีค่าในตัวเองและเป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง ยิ่งสมาชิกมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรมากเท่าใดยิ่งเป็นการส่งเสริมสิ่งจูงใจในการทำงานที่บุคคลได้รับรางวัลจากองค์กร เช่น บำนาญ และสวัสดิการด้านอื่นๆ เป็นต้น นอกจากนี้ผลการวิจัยของแองเกิลและเพอรี (Angle and Perry.1981) เวสและเลวิน (Welsch and Lavan.1981) มาวเดย์และคนอื่นๆ (Mowday and others.1982) เมเยอร์และอัลเลน (Meyer and Allen.1989) แมทธิวและซาเจ็ค (Mathieu and Zajac.1990) ได้ศึกษาพบว่า ประสบการณ์การทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532) ธีระ วีรธรรมสาธิต (2533) นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533) และ สะอาด วงศ์อนันต์นนท์ (2538) ได้ศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1.6 เงินเดือน จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะรายได้หรือเงินเดือนย่อมเป็นพื้นฐานในการสร้างความพอใจให้กับบุคคลในการทำงานในองค์กรนั้นๆ จึงพบว่าบุคคลที่มีระดับเงินเดือนสูงจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย ดังผลการวิจัยของ ฮอยเยิล (Hoyle.1990 : 1519-A) ได้ศึกษาพบว่า เงินเดือนสามารถทำนายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรได้ถึงร้อยละ 23 แสดงให้เห็นว่าสถาบันที่ให้เงินเดือนสูงกว่าจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชาง (Chang.1991 : 3281-A) และ กรูบ (Grube 1991 : 4190-A) ได้ศึกษาพบว่า เงินเดือนเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่สำคัญและสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ ส่วนการศึกษาในประเทศไทยมีการศึกษาของอนันต์ชัย คงจันทร์ (2532 : 32-44) ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารที่มีรายได้ต่ำมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้บริหารที่มีรายได้สูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ที่ได้ศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนต่ำ และเงินเดือนปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือนสูง

2.2.2 ผลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมอื่นๆ

ผลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมอื่นๆ นั้น เราพิจารณาในเรื่องของ Outcomes of Organizational Commitment ซึ่งจากการศึกษาวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้ คือ

2.2.2.1. การขาดงาน ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำ ได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อพิสูจน์ในทฤษฎีนี้ ซึ่งผลจากการศึกษาก็พบกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับอัตราการขาดงาน แต่ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตว่าความสัมพันธ์นั้นเป็นความสัมพันธ์ทางอ้อม และก็ไม่ใช่ปัจจัยเดียว หรือเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้คนมาทำงานหรือขาดงาน หากแต่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการมาทำงานของสมาชิกขององค์กร

2.2.2.2 ความตรงต่อเวลาในการทำงาน จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการ ก็พบว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

2.2.2.3 การเปลี่ยนงาน นักวิชาการทางด้านองค์กรเชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงสุดหรือมีผลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถ้าจะพิจารณาจากความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร ก็หมายถึงความปรารถนา หรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กรให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และไม่มีความต้องการที่จะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น นักวิชาการจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อปัจจัยตัวนี้มาก แม้ว่าผลจากการวิจัยหลายๆ ฉบับจะได้พบความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน แต่ก็พบว่ามีความสัมพันธ์กับความปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป (Desire to stay) และมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันกับความตั้งใจในการหางานอื่น (Intention to search for another job)

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการเปลี่ยนงานนี้ ศาสตราจารย์ L.W.Porter และคณะ ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้ในรูปของการศึกษาต่อเนื่องในช่วงเวลา 1 ปีเศษ ซึ่งก็ได้พบความสัมพันธ์ในทางกลับกัน หรือผกผันระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการโยกย้ายเปลี่ยนงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความสัมพันธ์นี้เพิ่มสูงขึ้น เมื่อพนักงานทำงานนานขึ้น นั่นคือ ในกลุ่มของพนักงานที่อยู่ทำงานกับองค์กรโดยไม่โยกย้ายไปไหน ความผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน ในขณะที่กลุ่มของพนักงานที่ลาออกโยกย้ายงาน ความผูกพันนั้นจะลดลงตามเวลาที่เขาทำงานกับองค์กร การศึกษานี้ ได้ข้อสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิกขององค์กร และเป็นเครื่องชี้หรือตัวพยากรณ์ที่ดีกว่าความพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ซึ่งเคยได้รับการเชื่อถือเป็นตัวพยากรณ์ที่ดี

การศึกษาในแบบต่อเนื่องระยะยาวอีกชิ้นหนึ่ง คือ การวิจัยของ Krackhardt และคณะ ในปี 1981 ซึ่งได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารตั้งแต่วันแรกเข้า จนถึงสิ้นเดือนที่ 15 ของการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ออกจากงานในช่วง 15 เดือนนั้น มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่ยังอยู่ทำงานกับองค์กรเมื่อสิ้นเดือนที่ 15 นับแต่วันแรกเข้ามาทำงาน และความแตกต่างที่ว่านี้ก็เพิ่มสูงขึ้นอย่างมากในช่วงประมาณ 2 เดือนก่อนที่พนักงานจะออกจากงาน พนักงานที่อยู่กับองค์กรจนถึงสิ้นเดือนที่ 15 จะรักษาระดับความผูกพันต่อองค์กรไว้ในระดับที่สม่ำเสมอ ในขณะที่พวกที่ออกไปในช่วงเวลาดังกล่าวจะมีความผูกพันน้อยลงไปเรื่อยๆ และโดยเฉพาะเมื่อใกล้เวลาที่เขาจะลาออก(ประมาณ 1-2 เดือน) ความผูกพันจะลดต่ำมาก ผลจากการวิจัยนี้พอจะสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกหรือพนักงานขององค์กรลดต่ำลงไปก็เป็นสัญญาณเตือนอย่างหนึ่งให้ผู้บริหารทราบ ว่า พนักงานผู้นั้นมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงานไป ในระยะอันใกล้ ถ้าเขาไม่ติดภาระผูกพันอื่นๆ กับองค์กร

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิศวกร

3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิศวกร

วิศวกรรมศาสตร์ เป็นศาสตร์ที่เกี่ยวกับการประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์สาขาต่าง ๆ และคณิตศาสตร์มาใช้ในการพัฒนาและควบคุมอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ โดยจุดมุ่งหมายที่จะให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของมนุษย์ดีขึ้น การพัฒนาทางวิศวกรรมศาสตร์ในระยะ 200 ปีที่ผ่านมาเป็นผลทำให้เกิดการพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบต่าง ๆ ขึ้นมากมาย ซึ่งทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของมนุษย์ดีขึ้นอย่างไม่มีใครคาดคิดมาก่อน ในปัจจุบันการพัฒนาทางวิศวกรรมศาสตร์เป็นพื้นฐานของความเจริญทางอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศ วิศวกรรมศาสตร์หรือการศึกษาวิศวกรรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นกระบวนการผลิตบุคลากรที่ใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ และการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศ การศึกษาวิศวกรรมศาสตร์จึงต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจัง เพื่อให้ได้วิศวกรที่มีคุณภาพสูง มีความรู้ความสามารถที่จะพัฒนาเทคโนโลยีในประเทศ และสามารถที่จะติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ในต่างประเทศได้ ในการผลิตบัณฑิตทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ให้มีคุณภาพสูงที่จะสามารถผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีได้นั้น สถาบันอุดมศึกษาที่รับผิดชอบจะต้องตระหนักถึงการปลูกฝังคุณลักษณะต่าง ๆ ที่จะเสริมสร้างให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถที่จะผลิตและพัฒนาเทคโนโลยี ตลอดจนคุณลักษณะในการที่จะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพด้วย การศึกษาลักษณะเฉพาะของวิศวกรจึงเป็นสิ่งที่ควรจะต้องศึกษาอย่างยิ่งว่าผู้ที่จะเป็นวิศวกรที่มีคุณภาพควรจะมีลักษณะอย่างไรบ้าง

การศึกษาลักษณะนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ อาจทำได้โดยการศึกษาจากลักษณะหน้าที่การทำงาน โดยอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต ส่วนใหญ่จะต้องเป็น "วิศวกร" ซึ่ง สมบัติ ที่ชมทรัพย์ ได้ให้ความหมายของวิศวกรว่าเป็นนักสร้างสรรค์ทางแนวคิดและหลักการสร้างอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนอาคาร โครงสร้าง และสิ่งที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังคือการเป็นนักแก้ปัญหา การทำงานของวิศวกรจะต้องใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อสนองความต้องการของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง นอกเหนือจากการเป็นนักแก้ปัญหาแล้ว วิศวกรจะต้องพัฒนาตนเองให้สามารถคิดได้อย่างกว้างขวางเพียงพอที่จะทำให้ผลงานที่สร้างขึ้นมามีผลกระทบในการสร้างสรรค์ต่อสังคมและสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ วิศวกรจะต้องเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ และการท้าทายในรูปแบบที่ยังไม่เคยพบมาก่อน (สมบัติ ที่ชมทรัพย์, 2529 : 1) ส่วน จอห์น ดี คอนสแตนท์ ได้ให้ความหมายของวิศวกรว่าเป็นผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานทางวิศวกรรมศาสตร์ที่เน้นทางด้านการพัฒนางาน ได้แก่ งานให้คำปรึกษา งานสืบสวน งานประเมินผล งานวางแผน งานออกแบบ งานควบคุมโครงการทั้งของรัฐบาลและเอกชน งานโครงสร้างงานก่อสร้างอาคารเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิตและสุขภาพของมนุษย์ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านคณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ และวิศวกรรมศาสตร์เป็นอย่างดี (จอห์น ดี คอนสแตนท์, 1966 : 41) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าวิศวกรคือนักปฏิบัติและนักคิดที่ใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ มาประยุกต์เข้าด้วยกันเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน และสร้างสมเศรษฐกิจเพื่อสนองความต้องการของสังคม

ลักษณะการทำงานของวิศวกรมีความหมายหลากหลายตั้งแต่งานวิจัยและพัฒนาจนถึงงานการตลาด และการบริหาร ซึ่งแต่ละงานจะต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่แตกต่างกัน อาร์วิด อาร์โรแลนด์ ดี เจสัน เจน เอช มาสฮาว ลาร์รี เอล นอร์ธอัป (Aavid R. Roland D. Jenison Lane H. Mashaw Larry L Northup. 1979) ได้แบ่งลักษณะการทำงานของวิศวกร ออกเป็น 10 ประการ ดังนี้

1. งานวิจัย (Research) วิศวกรจะต้องพยายามค้นหาและแปลความหมายข้อมูลจากงานวิจัยให้ได้ความจริงใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นไปของธรรมชาติ ต่อจากนั้นจะพยายามศึกษาต่อไปจนกระทั่งพบศักยภาพในการใช้งานให้เป็นประโยชน์จากสิ่งที่ค้นพบขึ้นใหม่ วิศวกรที่ทำงานวิจัยส่วนใหญ่จะทำงานจากพื้นความรู้ที่ยังไม่ได้พัฒนาไปใช้งาน ซึ่งมักจะเป็นการศึกษาจากความรู้ที่มีอยู่เดิมให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น งานวิจัยของวิศวกรจึงขึ้นอยู่กับความฉลาด การเห็นการณ์ไกล และความเป็นนักประดิษฐ์ร่วมกันในการค้นหาสิ่งแปลกใหม่

2. งานพัฒนา (Development) เป็นการออกแบบอุปกรณ์หรือกระบวนการผลิตที่ใช้การค้นพบทางวิทยาศาสตร์เป็นพื้นฐาน โดยการเน้นการสร้างอุปกรณ์หรือกระบวนการผลิตที่ออกแบบมาทำงานได้ตามที่คาดไว้มากกว่ารูปร่างของสิ่งประดิษฐ์ เมื่อได้สิ่งที่ต้องการมาแล้วก็จะออกแบบการจัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ต่างๆ แล้วจึงทำการทดสอบความเหมาะสมและความสามารถในการใช้งานอีกครั้งหนึ่ง วิศวกรที่เป็นนักพัฒนาจะเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการหาสาเหตุของการทำงานที่ผิดปกติเหล่านี้ พร้อมทั้งหาทางแก้ไขให้เรียบร้อย อุปกรณ์ต้นแบบเกือบทุกชิ้นจะต้องมีการดัดแปลงและออกแบบใหม่ซ้ำแล้วซ้ำอีกจนกว่าจะมีคุณภาพได้ตามความต้องการ

3. งานออกแบบ (Design) เป็นการถ่ายทอดความสำเร็จของการพัฒนาด้านแบบให้เป็นอุปกรณ์หรือผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมในการใช้งานจริง วิศวกรนักออกแบบจะเป็นผู้ประสานช่องว่างระหว่างการทดสอบในห้องทดลองกับการใช้งานจริงในโรงงานอุตสาหกรรม และจะต้องรับผิดชอบในการกำหนดรายละเอียดขั้นสุดท้ายที่เหมาะสมกับการสร้างอุปกรณ์ เช่น ในการก่อสร้าง วิศวกรนักออกแบบจะต้องออกแบบและกำหนดรายละเอียดของโครงสร้าง ได้แก่ อาคาร สะพาน หรือเขื่อน เป็นต้น

4. งานผลิตและงานทดสอบ เป็นการทำงานจากแบบที่นักวิศวกรออกแบบทำไว้ โดยจะเตรียมการผลิตทุกขั้นตอน การควบคุมการผลิตและการทดสอบผลิตภัณฑ์ก่อนส่งขายด้วยความรับผิดชอบ วิศวกรที่ควบคุมการผลิตจะต้องดูสายงานการผลิต จัดตารางการผลิต และดูแลให้การทำงานเป็นไปตามตารางที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงต้องรับผิดชอบในการจัดหาวัตถุดิบให้ได้ในเวลาที่เหมาะสม และจัดตั้งสายการผลิตระบบขนถ่ายวัสดุที่เสร็จแล้วไปเข้าโกดังเก็บของเพื่อเตรียมส่งขายต่อไป นอกจากนี้ ยังต้องดูแลด้วยว่าเครื่องจักรทำงานได้ตลอดเวลา พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาตรฐาน

งานผลิตจึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายประเภทซึ่งรวมทั้งวิศวกร นักเทคโนโลยี วิศวกร ช่างเทคนิค ช่างฝีมือ และช่างประกอบ โดยมีวิศวกรการผลิตเป็นหัวหน้าควบคุม ชี้แนะการทำงาน มอบหมายงานและช่วยแก้ปัญหาทางเทคนิค

5. งานก่อสร้าง (Constructing) ในอุตสาหกรรมก่อสร้างวิศวกรจะเป็นผู้ออกแบบและควบคุมการสร้างโครงสร้าง ตั้งแต่ขนาดใหญ่ เช่น อาคารโรงงาน สะพาน ทางด่วน จนถึงงานขนาดเล็ก โดยเฉพาะงานที่เสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ วิศวกรนักก่อสร้างจะต้องเริ่มงานด้วยการตรวจรายละเอียดของ สเปค การทำการประเมินราคางานเพื่อเสนอประมูลก่อน หลังจากนั้นจะรับผิดชอบในการจัดทำรายละเอียด สเปคของโครงการทั้งหมด ตลอดจนรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและควบคุมงานจนกว่าจะเสร็จสิ้น วิศวกรงานก่อสร้างจะต้องคุมงานก่อสร้างและประสานงานกับสถาปนิก วิศวกรของผู้ว่าจ้าง วิศวกรในโครงการ ช่างฝีมือและกรรมกรในบริเวณก่อสร้าง เพื่อจะได้ทำงานให้เสร็จตามเวลาและตามสเปคทุกประการ

6. งานควบคุมโรงงาน (Operating) วิศวกรที่ทำหน้าที่ควบคุมโรงงานมีขอบข่ายที่กว้างขวาง ในบางครั้งวิศวกรอาจจะต้องเข้าร่วมในการออกแบบและการวางแผนอาคาร อุปกรณ์ช่วยการทำงานและเครื่องจักรต่างๆ ในโรงงาน ทั้งยังเป็นผู้กำหนดที่ตั้งอุปกรณ์และสำนักงานควบคุมการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นและเครื่องใช้สำนักงานด้วย หลังจากการก่อสร้างโรงงานเสร็จแล้ว วิศวกรยังมีหน้าที่ทำให้โรงงานผลิตสินค้าได้ดี บำรุงรักษาเครื่องจักรให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ รวมทั้งการบำรุงรักษาอาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ พื้นดิน และระบบสาธารณูปโภคต่างๆ นอกจากนี้จะต้องรับผิดชอบในการที่จะทำให้การทำงานในโรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในการผลิตสินค้า ด้านสำนักงานตลอดจนการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ลักษณะของวิศวกรที่ทำหน้าที่ควบคุมโรงงานได้ดีจึงควรมีลักษณะเป็นนักบริหาร คือเป็นผู้ที่สามารถควบคุมคนได้ สามารถชักจูงให้ผู้อื่นยอมรับตนเองได้ คือมีลักษณะเป็นผู้นำ

7. งานขาย (Sales) ในสถานการณ์ปัจจุบันงานด้านการขายมีความจำเป็นต้องใช้พนักงานขายที่มีความรู้ทางด้านวิศวกรรมศาสตร์มาก เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิตสินค้ามีความซับซ้อนและยุ่งยากเกินกว่าพนักงานขายทั่วไปจะสามารถเข้าใจและอธิบายให้เห็นจริงได้ และแนวโน้มสินค้าต่างๆ ก็จะทำให้ความซับซ้อนทางเทคโนโลยีมากขึ้น วิศวกรนักขายจะเป็นผู้ค้นหาและสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่อยู่ในข่ายที่จะซื้อสินค้าของตนและจะต้องวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ และเสนอผลิตภัณฑ์ที่วิศวกรของลูกค้า พอใจโดยพิจารณาความเหมาะสมทางเศรษฐศาสตร์ นอกจากนี้วิศวกรนักขายจะต้องสามารถอธิบายให้ผู้ซื้อสินค้า เข้าใจศักยภาพของสินค้าที่เสนอขายได้อย่างชัดเจน ตั้งแต่ระบบการทำงานและข้อดีของสินค้าที่เหนือกว่าสินค้าของบริษัทอื่น และยังต้องสามารถตอบคำถามทางเทคนิคของลูกค้าได้อย่างชัดเจน หลังจากการขายแล้วก็ต้องช่วยในงานติดตั้งและเปิดฝึกอบรมบุคลากรของลูกค้าในการใช้ผลิตภัณฑ์นั้นๆ ด้วย

8. งานบริหาร (Management) จากลักษณะงานที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า งานวิศวกรรมศาสตร์ยุคใหม่จะต้องใช้บุคลากรทำงานเป็นคณะ การทำงานเป็นคณะจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็ต่อเมื่อมีผู้นำกลุ่มที่ดีและเข้มแข็ง วิศวกรที่จบการศึกษาเมื่อทำงานแล้วไม่เกิน 5 ปี ส่วนใหญ่จะทำงานทางด้านการบริหารที่ต้องใช้ความสามารถทางด้านเทคนิคสูง โดยทั่วไปวิศวกรนักบริหารเมื่อทำงานไปช่วงหนึ่งจะลดการทำงานที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดทางด้านเทคนิคลง และลักษณะของงานจะเป็นการควบคุมทิศทางการทำงานของกลุ่มมากกว่าลงมือทำเอง งานที่ควบคุมนี้จะครอบคลุมอย่างกว้างขวาง ตั้งแต่การวิจัย การผลิต ตลอดจนถึงการตลาดด้วย ลักษณะของวิศวกรนักบริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน และต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

9. งานที่ปรึกษา (Consulting) เป็นการทำงานที่อิสระโดยหน้าที่ในการให้ข้อมูลเฉพาะเรื่องที่เป็นแก่นกับบริษัทต่างๆ ที่ต้องการ วิศวกรที่ปรึกษาจะต้องมีความชำนาญเฉพาะด้านเพิ่มเติมจากประสบการณ์การทำงานทั่วไปที่มีอยู่เดิม ลักษณะการทำงานจะเป็นการแนะนำหรือดำเนินงานในโครงการด้านวิศวกรรมศาสตร์ วิศวกรที่ปรึกษาจะต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ทางเทคนิค ความชำนาญในการแก้ปัญหาจะสะสมจากการฝึกอบรมและประสบการณ์ของวิศวกรเอง และยังต้องมีความสามารถในการบริหารธุรกิจเพราะจะต้องขายบริการของตัวเอง ประเมินราคาโครงการและยังต้องดำเนินการที่จะทำให้บริษัทที่ปรึกษามีกำไรด้วย

10. งานสอน (Teaching) วิศวกรที่ทำหน้าที่สอนในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ จะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ทางทฤษฎีพื้นฐานและประสบการณ์ทางวิศวกรรมศาสตร์ให้แก่นักศึกษาเข้าใจอย่างลึกซึ้ง นอกจากการสอนแล้วอาจารย์วิศวกรจะต้องสามารถพัฒนาความรู้ในสาขาวิชาที่ตนสอนให้ทันกับ

เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงขึ้นได้ตลอดเวลา รวมทั้งจะต้องมีความสามารถในการประเมินผลการสอนและสามารถให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ตลอดจนความสามารถทำงานวิจัยได้ด้วย

ในปัจจุบันอาจารย์สาขาวิศวกรรมศาสตร์จะต้องมีความรู้พื้นฐานทางวิศวกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์เบื้องต้น รวมทั้งความรู้ในสาขาต่างๆ ด้วย โดยปกติอาจารย์วิศวจะต้องเป็นผู้ที่สำเร็จปริญญาชั้นสูง เพื่อจะได้มีความสามารถพัฒนาความรู้ทางด้านวิศวกรรมพื้นฐานนำไปสู่การทำวิจัยเฉพาะทางที่ตนสนใจ จะทำให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

โดยสรุปงานแต่ละประเภทของวิศวกรจะต้องใช้ความชำนาญที่แตกต่างกันออกไปตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ลักษณะของวิศวกรที่จะทำงานแต่ละประเภทจึงขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่จะทำ โดยอาศัยหลักการทางวิศวกรรมศาสตร์มาแก้ไขปัญหา ในงานวิศวกรรมหรือการตัดสินใจด้านการจัดการและการเศรษฐกิจ นอกจากนี้ สมบัติ ที่ฆะทรพย์ (2529 : 27) สรุปไว้ว่าวิศวกรจะต้องเรียนรู้ในการค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น และต้องพยายามแก้ไขปัญหาให้สำเร็จ ซึ่งอาจจะไม่ใช่ปัญหาทางด้านเทคนิคอย่างเดียวเท่านั้น อาจจะเป็นปัญหาทางด้านการบริหารงานบุคคล การเงิน หรือระเบียบการปฏิบัติทางราชการด้วย

จรรยาบรรณวิชาชีพวิศวกรรม

สมาคมพัฒนาวิชาชีพวิศวกรของสหรัฐอเมริกา (Engineers' Council of Professional Development) (Arvid R. Eide Roland D. Jenison Lane H. Mashew Larry L Northup , 1979 : 28) ได้กำหนดคุณธรรมของวิศวกร (Code of Ethics of Engineers) ไว้ดังนี้

1. หลักพื้นฐานที่สำคัญ (The Fundamental Principles) คือ วิศวกรจะต้องสนับสนุนความก้าวหน้าของวิชาชีพวิศวกรด้วยความซื่อสัตย์ในเกียรติและศักดิ์ศรีของวิชาชีพ ดังนี้

- 1.1 ต้องใช้ความรู้และทักษะเพื่อให้สภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์ดีขึ้น
- 1.2 ต้องมีความซื่อสัตย์และยุติธรรมต่อสาธารณชน นายจ้าง และลูกค้า
- 1.3 ต้องพยายามพัฒนาขีดความสามารถและชื่อเสียงของวิชาชีพวิศวกร
- 1.4 ต้องสนับสนุนวิชาชีพและทักษะในสาขาวิชาของตน

2. ข้อบัญญัติที่สำคัญ (The Fundamental Canon)

- 2.1 ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของสุขภาพและสวัสดิภาพของส่วนรวมในการประกอบอาชีพ
- 2.2 ต้องให้บริการในสาขาวิชาที่ตนมีความรู้ความสามารถ
- 2.3 ต้องแก้ไขปัญหาของส่วนรวมด้วยความซื่อสัตย์
- 2.4 ต้องปฏิบัติต่อนายจ้างและลูกค้าเสมือนเป็นหุ้นส่วนที่ซื่อสัตย์หรือร่วมเป็นกรรมการด้วย และพยายามหลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น
- 2.5 ต้องส่งเสริมวิชาชีพวิศวกรด้วยการให้บริการอย่างเต็มความสามารถและยุติธรรม
- 2.6 ต้องสามารถประสานสัมพันธ์กับบุคคลหรือองค์กรต่างๆ ได้
- 2.7 ต้องพัฒนาวิชาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องตลอดไป

ในประเทศไทยมีจรรยาบรรณของวิชาชีพวิศวกรรมที่ปรากฏในกฎกระทรวง ฉบับที่ (พ.ศ.2529) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิชาชีพวิศวกรรม พ.ศ.2505 ข้อ 2 ได้กำหนดมารยาทแห่งวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ดังนี้

1. ไม่กระทำการใดๆ อันอาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ
2. ต้องปฏิบัติงานที่ได้รับทำอย่างถูกต้องตามหลักปฏิบัติและวิชาการ
3. ต้องประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
4. ไม่ใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่ชอบธรรม หรือใช้อิทธิพลหรือให้ผลประโยชน์แก่บุคคลใด เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับหรือไม่ได้รับงาน
5. ไม่เรียก รับ หรือยอมรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อย่างใด สำหรับตนเองหรือผู้อื่น โดยมีชอบจากผู้รับเหมาหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในงานที่ทำอยู่กับผู้ว่าจ้าง
6. ไม่โฆษณาหรือยอมให้ผู้อื่นโฆษณา ชื่อการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม เว้นแต่การแสดงชื่อ คุณวุฒิ ที่อยู่ หรือสำนักงานของผู้นั้น
7. ไม่ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมเกินความสามารถที่ตนเองจะกระทำได้
8. ไม่ละทิ้งงานที่ได้รับทำโดยไม่มีเหตุอันสมควร
9. ไม่ลงลายมือชื่อเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมในงานที่ตนไม่ได้รับทำ ตรวจสอบ หรือควบคุมด้วยตนเอง
10. ไม่เปิดเผยความลับของงานที่ตนได้รับทำ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง
11. ไม่แบ่งงานจากผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมอื่น
12. ไม่รับทำงานหรือตรวจสอบชิ้นงานเดียวกันกับที่ ผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมอื่นทำอยู่ เว้นแต่เป็นการทำงานหรือตรวจสอบตามหน้าที่ หรือได้แจ้งให้ผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมอื่นนั้นทราบล่วงหน้าแล้ว
13. ไม่รับดำเนินงานชิ้นเดียวกันให้แก่ผู้ว่าจ้างรายอื่น เพื่อการแข่งขันราคา เว้นแต่ได้แจ้งให้ผู้ว่าจ้างรายแรกทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างรายแรก และได้แจ้งให้ผู้ว่าจ้างรายอื่นนั้นทราบล่วงหน้าแล้ว
14. ไม่ใช้หรือคัดลอกแบบ รูป แผนผัง หรือเอกสารที่เกี่ยวกับงานของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมอื่น เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมอื่นนั้น
15. ไม่กระทำการใดๆ โดยจงใจให้เป็นที่ยึดถือเสียงหรืองานของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมอื่น

นอกจากนี้วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยได้กำหนดข้อบังคับและมาตรฐานการปฏิบัติวิชาชีพวิศวกรรม สรุปได้ว่า ผู้ที่จะประกอบอาชีพวิศวกรรมต้องเป็นบุคคลที่ก่อปรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และมีความรู้ความสามารถทางวิศวกรรมเป็นอย่างดี รวมทั้งต้องเป็นผู้ที่มีความเที่ยงธรรมและมีสัจจะ และในการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมจะต้องมีพันธกรณีต่อวิชาชีพ ต่อสาธารณชน ต่อผู้ว่าจ้าง และต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ ด้วย โดยการให้ความร่วมมือในการส่งเสริมวิชาชีพวิศวกรรมในรูปแบบต่างๆ การรักษาศักดิ์ศรีของวิชาชีพวิศวกรรม การไม่รับงานเกินความสามารถ ไม่รับงานแต่เพียงในนาม ไม่ใช้วิชาชีพในทางที่ผิดกฎหมาย รวมทั้งต้องชี้แจงตรงต่อผู้ว่าจ้าง ตลอดจนต้องให้เกียรติต่อผลงานของเพื่อนร่วมวิชาชีพ อีกทั้งในการปฏิบัติงานจะต้องระมัดระวังในเรื่องความปลอดภัยของชีวิตและสุขภาพของคนในสังคมเป็นสำคัญ

ในปัจจุบันสรุปได้ว่าวิศวกรควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความมั่นใจในตนเอง คณาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่านักศึกษาที่จะเรียนทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ จะต้องเป็นคนที่กำลังคิดกล้าทำด้วยตนเอง และจะเชื่อว่าสิ่งที่ตนเองทำนั้นถูกต้องอย่างมีเหตุผลเสมอ เพราะในการจัดการเรียนการสอนจะมีการฝึกให้นักศึกษาเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย จะต้องทำการทดสอบหาเหตุผลก่อนที่จะเชื่อสิ่งหนึ่งใดเสมอ โดยเน้นให้นักศึกษาทำการทดลองปฏิบัติ และทดสอบทฤษฎีต่างๆ ที่เรียนไปแล้วว่าเป็นจริงหรือไม่ และเพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้นเสมอ นักศึกษาจะต้องพยายามหาคำตอบให้ได้ ซึ่งจะทำให้นักศึกษาเป็นคนที่มีความมั่นใจในตนเองสูงมากและส่วนใหญ่ นักศึกษาที่เรียนทางด้านนี้จะมีลักษณะดังกล่าวทุกคน

2. ความขยันหมั่นเพียร คณาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการศึกษาในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต จะต้องเรียนด้วยความขยันหมั่นเพียร เพราะเนื้อหาวิชาที่เรียนในหลักสูตรส่วนใหญ่จะเน้นทางด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นวิชาที่ยากและซับซ้อน นักศึกษาจะต้องเรียนด้วยความตั้งใจ และจะต้องขยันทำแบบฝึกหัดฝึกทดลองปฏิบัติบ่อยๆ จึงจะสามารถเข้าใจเนื้อหาวิชาต่างๆ ได้อย่างลึกซึ้ง

3. การแสวงหาความรู้ คณาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่านักศึกษาที่เรียนทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ จะต้องเป็นคนที่ชอบแสวงหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพราะความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ นักศึกษาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสังคมด้วย เพื่อที่จะได้สามารถประยุกต์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ดังนั้นนักศึกษาควรจะมีเวลาในการค้นหาความรู้เพิ่มเติมด้วย

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คณาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในปัจจุบันนักศึกษาที่เรียนทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ จำเป็นต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาก เพื่อจะได้สามารถออกแบบวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ได้ นักศึกษาที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะต้องเป็นคนที่ชอบประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ ที่แปลกใหม่ด้วยตนเอง ชอบทดลองอะไรที่แปลกใหม่ไม่เหมือนใคร จะเป็นคนที่มีโอกาสสร้างสรรค์เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้มาก

5. ความเป็นผู้นำ คณาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโดยทั่วไปแล้วผู้ที่สำเร็จการศึกษาทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่จะต้องทำงานในระดับหัวหน้างาน จึงจะเป็นต้องมีความสามารถในการเป็นผู้นำที่ดี ต้องสามารถควบคุมคนงานได้ และต้องเป็นที่ยอมรับของคนงานจึงจะสั่งการให้คนงานทำได้อย่างราบรื่น พร้อมกับจะต้องสามารถเข้ากับบุคคลอื่นๆ ในหน่วยงานได้ดีทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน จึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะความเป็นผู้นำนี้จะป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล แต่ก็สามารถฝึกฝนได้โดยให้นักศึกษามีโอกาสได้ทำงานร่วมกัน จะเป็นการแบ่งกลุ่มให้นักศึกษาทำรายงานค้นคว้าร่วมกัน ซึ่งจะทำให้นักศึกษาเลือกผู้ร่วมงานและแบ่งงานกันเอง นอกจากนี้ควรให้นักศึกษามีโอกาสเข้าร่วมทำกิจกรรมนักศึกษารูปแบบต่างๆ ด้วย จะเป็นการทำให้นักศึกษามีความอดทน เสียสละ รับผิดชอบการทำงานเป็นกลุ่มอันเป็นพื้นฐานของลักษณะความเป็นผู้นำที่ดี

6. จรรยาบรรณในวิชาชีพ คณาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเนื่องจากการทำงานของวิชาชีพวิศวกรจะเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคม เพราะเป็นผู้ที่มีหน้าที่ผลิตและสร้างสรรค์วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร และเครื่องใช้ต่างๆ ให้เพื่อนมนุษย์ได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพประจำใจเสมอ อันประกอบด้วยความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบในหน้าที่ทั้งต่อตนเอง นายจ้าง เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนมนุษย์ ตลอดจนวิชาชีพซึ่งเป็นลักษณะที่ปรากฏในจรรยาบรรณวิชาชีพอยู่แล้ว

7. ความมีระเบียบ สุขุมรอบคอบ ละเอียดยึดถ่วง คณาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าลักษณะการทำงานทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ เป็นงานที่ต้องใช้ความมีระเบียบ สุขุมรอบคอบ และละเอียดยึดถ่วง เพราะหากทำงานผิดพลาดไปแล้วจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่เพื่อนมนุษย์ได้ ดังนั้นก่อนที่จะนักศึกษาจะตัดสินใจทำอะไร จะต้องมีการวางแผนขั้นตอนการทำงาน ต้องคำนึงถึงผลดี ผลเสียที่เกิดขึ้นในการทำงานก่อนเสมอ นอกจากนี้นักศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้สึกในการรับรู้สิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วด้วย

8. ความสามารถในการแก้ปัญหา คณาจารย์บางท่านมีความเห็นว่าลักษณะการทำงานทางด้านวิศวกรรมส่วนใหญ่จะเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นทั้งปัญหาทางด้านเทคนิคและการบริหาร ในการเรียนการสอนจะมีการฝึกให้นักศึกษามีทักษะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ นักศึกษาที่เรียนทางด้านนี้จะต้องเป็นคนที่ชอบตั้งปัญหาตามอยู่ตลอดเวลา เพราะอะไร ทำไม อย่างไร และในขณะที่เรียนจะมีปัญหาให้นักศึกษาคิดแก้ไขอยู่ตลอดเวลา ถ้านักศึกษาที่ไม่รู้จักตั้งปัญหาแล้ว จะไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาวิชาที่เรียนได้

9. ความถนัดทางด้านช่าง ในเรื่องนี้คณาจารย์มีความเห็นที่แตกต่างกันคือส่วนหนึ่งเห็นว่านักศึกษา มีความจำเป็นจะต้องสนใจและมีทักษะทางช่าง เช่น ชอบแก้ไข ซ่อมแซมสิ่งต่างๆ และสามารถทำงานพื้นฐานทางช่างได้แล้วจะทำให้ทำงานทางวิศวกรรมได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ทางด้านช่าง คณาจารย์อีกส่วนหนึ่งมีความเห็นว่านักศึกษาไม่จำเป็นต้องมีความถนัดทางด้านช่างมากนัก เพียงแต่ให้รู้ว่ลักษณะงานที่จะทำมีอย่างไรบ้างเท่านั้นก็เพียงพอ เพราะงานทางด้านช่างมีช่างเทคนิคหรือคนงานเป็นคนทำอยู่แล้ว

จากการศึกษา เอกสารแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของวิศวกรแต่ละประเภท จรรยาบรรณประกอบวิชาชีพวิศวกรรม จุดมุ่งหมายการผลิตบัณฑิตทางวิศวกรรมศาสตร์ รวมทั้งการสัมภาษณ์คณาจารย์ที่สอนนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ทั้งสามสถาบัน สรุปได้ว่านักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์มีลักษณะพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการที่จะเป็นวิศวกรที่ดีดังต่อไปนี้

1. ลักษณะการใฝ่รู้ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์จึงจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้า และติดตามความรู้ความก้าวหน้า ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะสามารถนำความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้

2. ลักษณะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อาชีพวิศวกรมีหน้าที่สำคัญประการหนึ่ง คือจะต้องสร้างสรรค์เทคโนโลยีใหม่ๆ มาสนองตอบความต้องการของคนในสังคมได้ ดังนั้นนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์จึงจำเป็นต้องมีลักษณะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อที่จะสามารถประดิษฐ์คิดค้นและพัฒนาผลงานใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีได้

3. ลักษณะความเป็นผู้นำ การทำงานของวิศวกรส่วนใหญ่จะต้องทำงานเกี่ยวกับการควบคุมคนงาน กระบวนการผลิต หรือโครงการต่างๆ ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์จึงจำเป็นต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำที่ดี เพราะจะต้องสามารถควบคุมคนงานให้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ลักษณะความมีเหตุผล การทำงานของวิศวกรส่วนหนึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านเทคนิคหรือการบริหาร สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้คือจะต้องรู้จักศึกษาหาเหตุผลต่างๆ ของปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนที่จะตัดสินใจแก้ปัญหา นั้น รวมทั้งจะต้องเป็นผู้ที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ก่อนที่จะพิสูจน์หรือหาเหตุผลมาสนับสนุนก่อน

5. ลักษณะความมั่นใจ นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์จะต้องเป็นคนที่กำลังคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง รวมทั้งเชื่อว่าสิ่งที่ตนเองทำนั้นถูกต้อง เพราะในการทำงานของวิศวกรส่วนใหญ่จะเป็นผู้ตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยตนเองเสมอ และในการจัดการเรียนการสอนจะฝึกให้นักศึกษาเป็นคนที่มีความมั่นใจในหลักวิชาต่างๆ ที่จะศึกษาเพื่อนักศึกษาจะออกไปทำงานได้อย่างมั่นใจ

6. ลักษณะความมีระเบียบแบบแผน เนื่องจากการทำงานของวิศวกรจะต้องทำงานอย่างมีขั้นตอน มีการวางแผน มีกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพราะส่วนใหญ่วิศวกรจะทำงานที่เกี่ยวข้องกับภัยอันตราย หรือเป็นงานที่มีผลกระทบต่อสังคม ดังนั้นนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์จะต้องเป็นคนทำงานอย่างมีขั้นตอน และรู้จักการวางแผนการทำงานให้ถูกต้องตามหลักวิชา

7. ลักษณะความขยันหมั่นเพียร เนื่องจากลักษณะเนื้อหาวิชาต่างๆ ที่นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ ต้องศึกษาส่วนใหญ่เป็นวิชาทางด้านคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ที่มีเนื้อหาที่ยากและซับซ้อน นักศึกษาต้องเรียนด้วยความเข้าใจ ขยันทำแบบฝึกหัดและฝึกปฏิบัติจึงจะสามารถเข้าใจในเนื้อหาวิชาได้

8. ลักษณะความสุ่มรอบคอบ เพราะการทำงานของวิศวกรถ้าหากเกิดการผิดพลาดขึ้น บางครั้ง อาจทำให้เกิดภัยอันตรายต่อชีวิตมนุษย์และสิ่งแวดล้อมได้ ดังนั้นนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์จำเป็นต้องมีความสุ่มรอบคอบและละเอียดถี่ถ้วนในการทำงาน

9. ลักษณะช่างสังเกต ผู้ที่จะเป็นวิศวกรที่ดีจะต้องเป็นคนที่ช่างสังเกต รู้จักการเปรียบเทียบ และสามารถรับรู้ในสิ่งที่ผิดปกติต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เพราะในการทำงานถ้ามีอะไรที่ผิดปกติเกิดขึ้น วิศวกรจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ดังนั้นนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์จึงจำเป็นต้องเป็นคนที่ช่างสังเกต

10. ลักษณะในจรรยาบรรณประกอบวิชาชีพ อันประกอบด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ ทั้งต่อตนเอง นายจ้าง สังคม รวมทั้งวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อบัญญัติที่วิศวกรทุกคนจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะอาชีพวิศวกรเป็นผู้สร้างวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ อาคาร และสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของสังคมซึ่งสามารถให้คุณและโทษต่อเพื่อนมนุษย์ได้

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิศวกร

3.2.1 งานวิจัยต่างประเทศ

แมททิว และเจมส์ (บุษยาณี จันทรเจริญสุข, 2538 ; อ้างอิงจาก Mathieu และ James) ทำการศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร จำนวน 220 คน โดยศึกษาองค์ประกอบด้านต่าง ๆ คือ ก. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ข. ความตั้งใจระยะยาวทางอาชีพ ได้แก่ ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท ค. ลักษณะของงานที่พัฒนาศักยภาพ ได้แก่ งานที่มีเนื้อหาเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน งานที่มีความหลากหลาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีอิสระในการดำเนินการ มีโอกาสทราบผลตอบกลับ และได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ง. ความภูมิใจในองค์กรที่ทำงานอยู่ จ. ความตั้งใจระยะยาวในงาน วัดจากลักษณะงานที่เสี่ยงต่อสุขภาพ ขีตระดับงานที่มีผลกระทบต่อความผาสุกและสุขภาพของพนักงาน และ ฉ.การบริหารงาน วัดจาก การให้พนักงานมีโอกาสร่วมตัดสินใจ การแบ่งสรรข้อมูลจากฝ่ายบริหารสู่พนักงาน และการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร คือ ลักษณะของงานที่พัฒนาศักยภาพ และการประเมินผลอย่างเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา แต่อายุงานและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร

3.2.2 งานวิจัยในประเทศ

รัชฎาธิสยา (2536 : 258) ทำวิจัยการศึกษาลักษณะนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า จำนวน 855 คน พบว่า นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้ามีลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเหมือนกัน คือ ลักษณะความมั่นใจในการทำงาน ลักษณะความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ลักษณะความมีระเบียบแบบแผน โดยมีลักษณะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ลักษณะความเป็นผู้นำ ลักษณะการใฝ่รู้ในวิชาชีพในระดับปานกลาง

ธารณี สุวรมงคล (2541 : รวมบทคัดย่อ) ศึกษาผลของบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของวิศวกรชาย จำนวน 306 คน พบว่า 1. วิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extrovert) มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากวิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) 2. วิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง (Sensing) มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากวิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (Intuition) 3. วิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (Thinking) มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าวิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling) และ 4. วิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน (Judgment) มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากวิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น (Perception)

กชกร ภัททวงศ์ (2541 : รวมบทคัดย่อ) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง : ศึกษาเฉพาะกลุ่มอาชีพวิศวกร จำนวน 100 คน โดยใช้แบบทดสอบความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของสแตนเลย์ คูเปอร์สมิธ และแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ของเรย์มอนด์ บี แคทเทิล พบว่า วิศวกรมีลักษณะบุคลิกภาพที่มีแนวโน้มไปในทางเฉลียวฉลาด มีวิจรณ์ญาณในการแก้ปัญหา จริงจัง เียบยริ้ม ไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น ไม่เชื่อใครง่าย ทั่นคน ชอบวิเคราะห์ชอบฟังตนเอง และเครียด และวิศวกรมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองไปในทางสูง

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรที่กล่าวมาข้างต้นนั้น พอจะสรุปถึงลักษณะและบทบาทหน้าที่ของวิศวกรที่บริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ต้องการได้ ทั้งนี้ ทางบริษัทฯ ต้องการวิศวกรสาขาไฟฟ้าสื่อสาร และโทรคมนาคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ วิศวกรประเภทนี้จะต้องมีความรู้พื้นฐานด้านวิศวกรรมเป็นอย่างดี มีลักษณะของการแสวงหาความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน ซึ่งสอดคล้องกับวรศักดิ์ กนกนุกุลชัย (2546. 1) ที่กล่าวว่าวิศวกรในอนาคตจะต้องเป็นนักสร้างสรรค์ สร้างองค์ความรู้ สร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ สร้างงาน และสร้างองค์กร มีทักษะของการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้จากการดำเนินธุรกิจ ทำให้บริษัทฯ ต้องการวิศวกรในสาขาคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสาขาที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากทั้งนิสิต นักศึกษาที่กำลังจะเลือกสาขาวิชาที่จะเรียน และผู้ประกอบการ เนื่องจากมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ถึงแม้ว่าวิศวกรรมคอมพิวเตอร์จะเป็นสาขาที่แยกออกมาจากสาขาวิศวกรรมไฟฟ้า แต่ลักษณะงานมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน (สมบัติ ฑีฆทรัพย์. 2531 : 15) นั่นคือวิศวกรคอมพิวเตอร์ จะทำหน้าที่ในการออกแบบพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป หรือคำสั่งในภาษาคอมพิวเตอร์ ให้สามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนได้สะดวก ทั้งนี้ วิศวกรสาขาคอมพิวเตอร์ ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการดำเนินงานหลาย ๆ ประเภทของบริษัทฯ

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ วิศวกรที่ปฏิบัติงานใน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยปฏิบัติงานอยู่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 344 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ จำนวน 87 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 257 คน ปฏิบัติงานอยู่ส่วนภูมิภาค 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก จำนวน 273 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ จำนวน 52 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 221 คน รวมทั้งสิ้น 617 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ วิศวกรที่ปฏิบัติงานใน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) จากประชากร โดยปฏิบัติงานอยู่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 124 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ จำนวน 32 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 92 คน ปฏิบัติงานอยู่ส่วนภูมิภาค 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก จำนวน 176 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ จำนวน 30 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 146 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1.แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- 2.แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 3.แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน และเงินเดือน

2. แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2 ศึกษาแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ วัลตัน (Walton 1974 : 12) ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานในบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน ของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองป้องกันทางอากาศ ของเรืออากาศโทวิระวัฒน์ ประทีปรัตน์ (2542) และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ของจริยา เดชบุญชร (2542) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2.3 สร้างข้อคำถาม โดยอาศัยข้อมูลจากข้อ 2.1 และ 2.2 โดยสร้างให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง 50 ข้อ

2.4 หาค่าความเที่ยงตรง ของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ตรวจสอบข้อความในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับวิศวกร จำนวน 30 คน จากบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแล้วตรวจสอบแบบสอบถาม โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้ว หาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และทดลองโดยใช้ t-test และคัดเลือกเฉพาะข้อที่มี t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ข้อคำถาม จำนวน 44 ข้อ

2.6 แบบสอบถามที่คัดเลือกไว้ในข้อ 2.2 มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .89

3. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

3.2 ศึกษาแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของสตีเยร์ (Steers. 1977 : 121) ได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน ของทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ของภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542) และ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลางของ ร.ต.อ. หญิง จเร นาคจุ (2544) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

3.3 สร้างข้อคำถาม โดยอาศัยข้อมูลจากข้อ 3.1 และ 3.2 โดยสร้างให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ข้อ

3.4 หาค่าความเที่ยงตรง ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร โดยนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ตรวจสอบข้อความในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับวิศวกร จำนวน 30 คน จากบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแล้วตรวจสอบแบบสอบถาม โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้ว หาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และทดลองโดยใช้ t-test และคัดเลือกเฉพาะข้อที่มี t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เหลือจำนวน 18 ข้อ

3.6 แบบสอบถามที่คัดเลือกไว้ในข้อ 3.3 มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .85

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ

ตัวอย่างแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน เพียง 1 ช่องให้ครบถ้วน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่

1. เพศ

☐ เพศชาย

☐ เพศหญิง

2. อายุ

☐ 21 - 25 ปี

☐ 26 - 30 ปี

☐ 31 - 35 ปี

☐ 35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ระดับปริญญาตรี

☐ ระดับปริญญาโท

4. ประสบการณ์การทำงาน

☐ 1-3 ปี

☐ 4-6 ปี

☐ 7-10 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

☐ ผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ

☐ พนักงานปฏิบัติการ

6. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน
- ☐ ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร
- ☐ ส่วนภูมิภาค

7. เงินเดือน
- ☐ ต่ำกว่า 20,000 บาท
- ☐ ระหว่าง 20,001 ถึง 30,000 บาท
- ☐ ระหว่าง 30,001 ถึง 40,000 บาท
- ☐ ระหว่าง 40,001 ถึง 50,000 บาท
- ☐ ระหว่าง 50,001 ถึง 60,000 บาท
- ☐ ตั้งแต่ 60,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	จริงที่สุด	จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
0	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ				
00	ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่เพียงพอ ทันสมัย และเหมาะสมกับการทำงาน				
000	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน				
0000	ท่านมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น และการตัดสินใจในการงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เสมอ				
00000	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ไม่ต้องทำล่วงเวลา				

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	1
เห็นด้วย	3	2
ไม่เห็นด้วย	2	3
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	4

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

การแปลความหมายของคะแนน กำหนดเกณฑ์ความหมายของคะแนนเฉลี่ยของคำตอบ (ปฤษฎิ์รัตน์ คำสวาง. 44 : 2542) แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1.00 – 2.00	คะแนน	หมายถึง วิศวกรมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ
2.01 – 3.00	คะแนน	หมายถึง วิศวกรมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง
3.01 – 4.00	คะแนน	หมายถึง วิศวกรมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
0	ท่านยอมรับในปรัชญาการทำงาน และค่านิยมการทำงานทั้ง 12 ข้อ ของบริษัท				
00	ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนักหากการกระทำนั้นมีส่วนช่วยให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ				
000	ท่านอยากจะทำหน้าที่บริษัทฯ ต่อไป เพราะท่านภูมิใจในสถานภาพ และชื่อเสียงของบริษัทฯ				

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	1
เห็นด้วย	3	2
ไม่เห็นด้วย	2	3
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	4

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

การแปลความหมายของคะแนน กำหนดเกณฑ์ความหมายของคะแนนเฉลี่ยของคำตอบ (ปฏิกิริยา รัดน์ คำสว่าง. 44 : 2542) แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1.00 – 2.00	คะแนน	หมายถึง วิศวกรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
2.01 – 3.00	คะแนน	หมายถึง วิศวกรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
3.01 – 4.00	คะแนน	หมายถึง วิศวกรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุมัติจากกรรมการผู้อำนวยการงานวิศวกรรม ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ในการขอความร่วมมือเก็บข้อมูลกับวิศวกรของบริษัทฯ ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุมัติจากผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการส่วนงานวิศวกรรม และผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมภาคเหนือ, ภาคกลาง, ภาคตะวันออก, ภาคตะวันตก, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในการขอความร่วมมือเก็บข้อมูลกับวิศวกรของบริษัทฯ

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 350 ฉบับ และเมื่อแจกแบบสอบถามแล้วได้รับคืน โดยตรวจสอบความสมบูรณ์และคัดเลือกได้ จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.71 และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของวิศวกร จำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งหน่วยงาน โดยวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของตัวแปร โดยใช้ SPSS
3. วิเคราะห์ตัวแปรด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน โดยใช้ t-test
4. วิเคราะห์ตัวแปรด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One way Analysis of Variance)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 หาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้เทคนิค 50% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาลัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
3. สถิติทดสอบสมมุติฐาน
 - 3.1 วิเคราะห์สมมุติฐาน โดยใช้ t-test ทดสอบความแตกต่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (Ferguson. 1981 : 492) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีของเชฟเฟ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” ครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
SS	แทน	ผลรวมของค่าคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p	แทน	ค่าที่ใช้แสดงผลความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 หาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้เทคนิค 50% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
3. สถิติทดสอบสมมุติฐาน
 - 3.1 วิเคราะห์สมมุติฐาน โดยใช้ t-test ทดสอบความแตกต่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (Ferguson. 1981 : 492) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีของเชฟเฟ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และความผูกพันต่อองค์กร โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร ของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้านโดยการแสดงออกถึงลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ การยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยมของบริษัทฯ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และ ความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และความผูกพันต่อองค์กร กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนและร้อยละ จำแนกตามตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และความผูกพันต่อองค์กร โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตาราง 1 จำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และความผูกพันต่อองค์กร (n = 300)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	243	81.0
1.2 หญิง	57	19.0
2. อายุ		
2.1 21-25 ปี	88	29.3
2.2 26-30 ปี	132	44.0
2.3 31-35 ปี	67	22.3
2.4 35 ปีขึ้นไป	13	4.3
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี	256	85.3
3.2 ปริญญาโท	44	14.7
4. ประสบการณ์การทำงาน		
4.1 ระหว่าง 1-3 ปี	123	41.0
4.2 ระหว่าง 4-6 ปี	73	24.3
4.3 ระหว่าง 7-10 ปี	82	27.3
4.4 10 ปีขึ้นไป	22	7.3
5. ตำแหน่งงาน		
5.1 ระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ	62	20.7
5.2 ระดับปฏิบัติการ	238	79.3
6. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน		
6.1 สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร	124	41.3
6.2 ส่วนภูมิภาค	176	58.7
7. เงินเดือน		
7.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท	150	50.0
7.2 ระหว่าง 20,001 ถึง 30,000 บาท	89	29.7
7.3 ระหว่าง 30,001 ถึง 40,000 บาท	39	13.0
7.4 ระหว่าง 40,001 ถึง 50,000 บาท	14	4.7
7.5 ระหว่าง 50,001 ถึง 60,000 บาท	3	1.0
7.6 ตั้งแต่ 60,000 บาท ขึ้นไป	5	1.7
8. ความผูกพันต่อองค์กร		
8.1 ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง	124	41.3
8.2 ความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง	176	58.7
8.3 ความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ	0	0.00

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 เพศชาย จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 81.9 อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก รวมทั้งสิ้นจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 และได้รับเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้านโดยการแสดงออกถึงลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ การยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยมของบริษัทฯ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และ ความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (n = 300)

ความผูกพันต่อองค์กร	n = 300		ระดับความผูกพันต่อ องค์กร
	$\bar{X}$	S.D.	
1. การยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยม	3.02	.32	สูง
วิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ n=62	3.10	.36	สูง
วิศวกรระดับปฏิบัติการ n=238	3.01	.30	สูง
2. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน	3.18	.41	สูง
วิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ n=62	3.19	.39	สูง
วิศวกรระดับปฏิบัติการ n=238	3.18	.41	สูง
3. มีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ	2.72	.50	ปานกลาง
วิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ n=62	2.73	.41	ปานกลาง
วิศวกรระดับปฏิบัติการ n=238	2.72	.53	ปานกลาง
ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.00	.32	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า วิศวกรแสดงออกถึงการยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยมของบริษัทฯ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อ ของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร
ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ความผูกพันต่อองค์กร	n = 300		ระดับความผูกพันต่อ องค์กร
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านการยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยม ของบริษัทฯ</u>			
1. ท่านทราบในปรัชญาการทำงานของบริษัทฯ ที่ว่า " Quality in everything we do, together. We delight our customers at all times."	3.21	.52	สูง
2. ท่านพร้อมที่จะนำค่านิยมการทำงานของบริษัทฯ ไปใช้ในการทำงานทุกครั้งที่มีโอกาส	3.06	.51	สูง
3. ท่านเชื่อมั่นว่าปรัชญาการทำงาน และค่านิยม การทำงานจะทำให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ และเป็นผู้นำในธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมได้	3.12	.56	สูง
4. ค่านิยมส่วนตัวของท่านในการทำงานบางส่วนที่ สอดคล้องกับค่านิยมการทำงานของบริษัทฯ	3.02	.46	สูง
5. ท่านเคยนำค่านิยมการทำงานของบริษัทฯ ไปใช้ในการทำงานแล้วประสบความสำเร็จ	2.90	.56	ปานกลาง
6. ท่านเชื่อว่า แม้ท่านจะไม่รับทราบ หรือยอมรับใน ปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยมของบริษัทฯ ท่านก็ ยังคงปฏิบัติงานที่บริษัทฯ ได้	2.86	.56	ปานกลาง
<u>ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน</u>			
7. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก เพื่อให้บริษัทฯ บรรลุ เป้าหมาย ที่ว่าจะมีลูกค้าครบ 9 ล้านเลขหมาย ภายในสิ้นปี 2545	3.22	.52	สูง
8. ท่านพร้อมที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถของ ท่าน เพื่อนำกลับมาใช้ในการทำงานที่บริษัทฯ	3.34	.52	สูง
9. ท่านรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของบริษัทฯ ว่าจะเปลี่ยน แปลงไปอย่างไร เมื่อมีคู่แข่งเข้ามาลงทุนมาก	3.22	.56	สูง
10. ท่านรู้สึกว่ เป้าหมายของบริษัทฯ เป็นเป้าหมาย เดียวกับของท่านในการทำงานด้วย	3.06	.63	สูง
11. ท่านยินดีให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรม ต่าง ๆ ของบริษัทฯ	3.22	.53	สูง
12. ท่านจะชี้แจงด้วยเหตุผลทันที หากมีใครกล่าวหา วิพากษ์วิจารณ์หน่วยงานของท่านในทางที่เสียหาย	3.19	.54	สูง

ตาราง 3 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	n = 300		ระดับความผูกพันต่อ องค์กร
	$\bar{X}$	S.D.	
13. ท่านรู้สึกยินดี ภูมิใจ และเข้าร่วมงานเลี้ยงฉลอง ความสำเร็จของบริษัทฯ ทุกครั้ง	3.04	.66	สูง
ด้านมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ			
14. ท่านชักชวนเพื่อน หรือคนรู้จัก ของท่านที่กำลัง หางานให้มาสมัครงานกับบริษัทฯ	3.01	.63	สูง
15. ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานที่ลาออกไปจากบริษัทฯ โดยส่วนใหญ่มักจะประสบความสำเร็จมากขึ้น	2.05	.77	ปานกลาง
16. ในความรู้สึกของท่าน ความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ ไม่ใช่สิ่งสำคัญในการทำงาน	2.73	.80	ปานกลาง
17. ในเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความต้องการที่จะ ลาออกจากบริษัทฯ	2.85	.90	ปานกลาง
18. ท่านอยากจะทำหน้าที่บริษัทฯ ต่อไป เพราะท่าน รู้สึกภูมิใจในสถานภาพที่มั่นคงและชื่อเสียงที่ดีของ บริษัทฯ	2.97	.71	ปานกลาง
ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.00	.32	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า วิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยแสดงออกถึงลักษณะความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ในข้อ 7 ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก เพื่อให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมาย ที่ว่าจะมีลูกค้าครบ 9 ล้านเลขหมาย ภายในสิ้นปี 2545 ($\bar{X} = 3.22$) ข้อ 8 ท่านพร้อมที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของท่านเพื่อนำกลับมาใช้ในการทำงานที่บริษัทฯ ($\bar{X} = 3.34$) และ ข้อ 9 ท่านรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของบริษัทฯ ว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เมื่อมีคู่แข่งเข้ามาลงทุนมาก ($\bar{X} = 3.22$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	n = 300		ระดับคะแนนเฉลี่ย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.30	.51	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย	2.69	.44	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ	2.69	.32	ปานกลาง
4. ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	2.91	.28	ปานกลาง
5. ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	2.49	.55	ปานกลาง
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	2.68	.26	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อ ของตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	n = 300		ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</u>			
1. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราเงินเดือนประจำที่ท่านได้รับ	2.31	.71	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี(โบนัส)ในแต่ละปี	2.44	.67	ปานกลาง
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกัน เช่น วิศวกรโทรคมนาคมของบริษัทฯ อื่น ๆ	2.20	.75	ปานกลาง
4. ท่านได้รับอัตราการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีอย่างยุติธรรม เหมาะสมกับการทำงานที่ท่านทำในปีนั้น	2.40	.70	ปานกลาง
5. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ปริมาณงาน และลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ	2.38	.67	ปานกลาง
6. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าผู้ที่ทำงานวิชาชีพอื่น ที่มีตำแหน่งและลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน	2.00	.65	ปานกลาง
7. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของท่านและครอบครัวในแต่ละเดือน	2.44	.68	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	n = 300		ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย</u>			
8. สถานที่ทำงานของท่านสะอาด ระเบียบเรียบร้อยเสมอ	2.91	.62	ปานกลาง
9. สภาพแวดล้อมการทำงานของท่าน ปราศจากเสียงและกลิ่นมารบกวน	2.84	.67	ปานกลาง
10. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด	2.62	.76	ปานกลาง
11. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณ และจำนวนของผู้ปฏิบัติงาน	2.57	.65	ปานกลาง
12. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย (HI-TECH)	2.63	.64	ปานกลาง
13. สภาพแวดล้อมการทำงาน และลักษณะงานของท่านส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี	2.62	.65	ปานกลาง
<u>ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ</u>			
14. ท่านมั่นใจว่าความพยายามในการทำงานอย่างหนักจะทำให้มีโอกาสดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.72	.79	ปานกลาง
15. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บังคับบัญชา	2.53	.77	ปานกลาง
16. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน	2.25	.71	ปานกลาง
17. สมาชิกทุกคนในหน่วยงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าอย่างทัดเทียมกันตามความสามารถในการทำงานของแต่ละคน	2.62	.73	ปานกลาง
18. ในหน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ท่านก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ	2.35	.68	ปานกลาง
19. ท่านยอมรับว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองจะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.07	.59	สูง
20. ในการทำงาน ท่านได้รับโอกาสที่จะทำในสิ่งที่ท่านทำได้ดีที่สุดทุกวัน	2.73	.62	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	n = 300		ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
	$\bar{X}$	S.D.	
21. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การอบรม การสัมมนา	2.92	.64	ปานกลาง
22. มีผู้ที่ให้กำลังใจ สนับสนุนให้ท่านพัฒนาตนเอง	2.72	.66	ปานกลาง
23. ภายใน 7 วันที่ผ่านมา ท่านได้รับคำยกย่อง หรือ การชมเชยจากการที่ท่านทำงานดี	2.20	.64	ปานกลาง
24. ท่านมีโอกาสดำเนินความรู้ ความสามารถของท่าน ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	2.84	.64	ปานกลาง
25. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มี โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน	2.95	.61	ปานกลาง
26. เมื่อท่านได้รับการอบรมแล้ว ท่านรู้สึกว่าคุณสามารถ ปฏิบัติงานได้ดีกว่าเดิม	3.08	.51	สูง
<u>ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน</u>			
27. ไม่มีเพื่อนร่วมงานคนใดที่สามารถทำงานใน ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ แทนท่านได้	2.95	.58	ปานกลาง
28. ท่านมีส่วนในการวางแผน ลงมือปฏิบัติ และการ ประเมินผล ในงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เสมอ	2.85	.57	ปานกลาง
29. เมื่อเกิดปัญหาในงานที่ท่านรับผิดชอบ ท่านมีส่วน ในการตัดสินใจที่จะแก้ปัญหา	3.07	.48	สูง
30. ผู้บังคับบัญชาจะขอความคิดเห็นจากท่าน ในงาน ที่ท่านรับผิดชอบ	2.92	.49	ปานกลาง
31. การปฏิบัติงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกเกิดความ ภาคภูมิใจในวิชาชีพวิศวกรรม	2.86	.63	ปานกลาง
32. วิชาชีพวิศวกรรมเป็นงานที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ได้รับการยอมรับในสังคม	3.09	.55	สูง
33. ผู้บังคับบัญชารับรู้ และยอมรับความรู้ ความ สามารถ ในการปฏิบัติงานของท่าน	2.85	.57	ปานกลาง
34. ผู้ร่วมงานรับรู้ และยอมรับความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของท่าน	3.00	.45	สูง
35. ท่านรู้สึกว่า ท่านมักจะได้รับความร่วมมือ และ ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านต้องการ	3.08	.52	สูง
36. หน่วยงานของท่านทำงานแบบตัวใครตัวมัน	2.96	.72	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	n = 300		ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
	$\bar{X}$	S.D.	
37. ท่านรู้สึกว่าเป็นร่วมงานมักนำผลงานที่ท่านทำไปเสนอผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	2.99	.64	ปานกลาง
38. ในหน่วยงานของท่าน มักจะมีงานเลี้ยง สังสรรค์กันระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	2.32	.74	ปานกลาง
ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว			
39. แม้ในช่วงเวลาส่วนตัว หรืออยู่กับครอบครัว ท่านก็ยังรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน	2.25	.73	ปานกลาง
40. ท่านสามารถแบ่งเวลาของท่านให้กับการทำงาน, ครอบครัว และเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	2.73	.66	ปานกลาง
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	2.68	.26	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่า $\bar{X}$ ต่ำที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และ ยุติธรรม ข้อ 6 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าผู้ที่ทำงานวิชาชีพอื่น ที่มีตำแหน่งและลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน ($\bar{X} = 2.00$) ข้อ 3 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกัน เช่น วิศวกรโทรคมนาคมของบริษัทอื่น ๆ ($\bar{X} = 2.20$) และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ข้อ 23 ภายใน 7 วันที่ผ่านมา ท่านได้รับคำยกย่อง หรือการชมเชยจากการที่ท่านทำงานดี ($\bar{X} = 2.20$)

ทั้งนี้ การพิจารณารายข้อพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับสูง และมีค่า $\bar{X}$ สูงที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ในข้อ 29 เมื่อเกิดปัญหาในงานที่ท่านรับผิดชอบ ท่านมีส่วนในการตัดสินใจที่จะแก้ปัญหา นั้น ($\bar{X} = 3.07$) ข้อ 32 วิชาชีพวิศวกรรมเป็นงานที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ได้รับการยอมรับในสังคม ($\bar{X} = 3.09$) และข้อ 35 ท่านรู้สึกว่า ท่านมักจะได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านต้องการ ($\bar{X} = 3.08$) อยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม และเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยมของบริษัท ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และ ความจงรักภักดีต่อบริษัท กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว

4.1 การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย วิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 6 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามเพศ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ชาย n = 243		หญิง n = 57		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.31	.53	2.29	.41	.35	.72
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย	2.71	.45	2.62	.40	1.3	.19
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ	2.69	.32	2.68	.32	.28	.77
4. ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	2.93	.28	2.83	.30	2.3	.01*
5. ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	2.45	.55	2.66	.51	2.5	.01*
รวม	2.68	.26	2.64	.26	1.0	.29

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพศชาย และเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพศชาย และเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย วิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 7 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน					
		df	SS	MS	F	P
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.367	1.456	5.781	.001*
	ภายในกลุ่ม	296	74.524	.252		
	รวม	299	78.891			
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	.328	.109	.556	.645
	ภายในกลุ่ม	296	58.326	.197		
	รวม	299	58.654			
3. โอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	3	.635	.212	2.059	.106
	ภายในกลุ่ม	296	30.418	.103		
	รวม	299	31.053			
4. การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.106	3.536E-02	.423	.737
	ภายในกลุ่ม	296	24.735	8.356E-02		
	รวม	299	24.841			
5. ความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	4.932	1.644	5.622	.001*
	ภายในกลุ่ม	296	86.555	.292		
	รวม	299	91.487			
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	905.245	301.748	1.751	.157
	ภายในกลุ่ม	296	51011.885	172.337		
	รวม	299	51917.130			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าวิศวกรของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และความสมดุระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 8-9 ดังนี้
ตาราง 8 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ของวิศวกร ของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	n	$\bar{X}$	อายุ			
			21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	35 ปีขึ้นไป
21-25 ปี	88	2.41		.00	.99	.98
26-30 ปี	132	2.17	.00		.02	.24
31-35 ปี	67	2.40	.99	.02		.97
35 ปีขึ้นไป	13	2.47	.98	.24	.97	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี และ วิศวกรที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมแตกต่างกัน กับวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัวของวิศวกร ของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	n	$\bar{X}$	อายุ			
			21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	35 ปีขึ้นไป
21-25 ปี	88	2.69		.00	.02	.83
26-30 ปี	132	2.40	.00		.99	.84
31-35 ปี	67	2.42	.02	.99		.91
35 ปีขึ้นไป	13	2.54	.83	.84	.91	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัวแตกต่างกับวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

4.3 การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย วิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 10 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ป.ตรี n = 256		ป.โท n = 44		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.32	.50	2.24	.56	1.01	.31
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.68	.44	2.82	.41	1.9	.06
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ	2.69	.31	2.16	.34	.17	.86
4. ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	2.91	.26	2.93	.38	.39	.69
5. ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	2.51	.55	2.41	.54	1.09	.27
รวม	2.68	.26	2.68	.29	.07	.93

จากตาราง 10 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4.4 การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย วิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.457	.819	3.171	.026*
	ภายในกลุ่ม	296	76.434	.258		
	รวม	299	78.891			
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	.129	4.307E-02	.218	.884
	ภายในกลุ่ม	296	58.525	.198		
	รวม	299	58.654			
3. โอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	3	.701	.234	2.279	.080
	ภายในกลุ่ม	296	30.352	.103		
	รวม	299	31.053			
4. การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	8.570E-02	2.857E-02	.342	.795
	ภายในกลุ่ม	296	24.756	8.363E-02		
	รวม	299	24.841			
5. ความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	1.875	.625	2.065	.105
	ภายในกลุ่ม	296	89.612	.303		
	รวม	299	91.487			
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	706.105	235.368	1.360	.255
	ภายในกลุ่ม	296	51211.025	173.010		
	รวม	299	51917.130			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าวิศวกรของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 12 ดังนี้

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ของวิศวกร ของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

อายุ	n	$\bar{X}$	อายุ			
			1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
1 - 3 ปี	123	2.35		.05	.98	.99
4 - 6 ปี	73	2.15	.05		.05	.61
7 -10 ปี	82	2.38	.98	.05		.96
10 ปีขึ้นไป	22	2.31	.99	.61	.96	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่า วิศวกรของบริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกัน โดยวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-3 ปี และวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 7-10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกับวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 4-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย วิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 13 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ผู้จัดการ / ผู้ ชำนาญการ n = 62		พนักงาน ปฏิบัติการ n = 238		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.47	.49	2.27	.51	2.76	.00*
1. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย	2.74	.44	2.68	.44	.98	.32
2. ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ	2.73	.32	2.68	.32	1.08	.27
3. ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	2.98	.28	2.89	.28	2.08	.03*
4. ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	2.42	.56	2.51	.55	1.05	.29
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	2.74	.26	2.66	.26	2.17	.03*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า วิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ และด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย วิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานที่ตั้งของหน่วยงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามสถานที่ตั้งของหน่วยงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	กรุงเทพมหานคร n = 124		ส่วนภูมิภาค n = 176		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.18	.46	2.39	.52	3.67	.00*
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย	2.67	.40	2.72	.46	.86	.39
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ	2.66	.31	2.71	.32	1.27	.20
4. ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	2.90	.31	2.92	.26	.55	.57
5. ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	2.53	.55	2.46	.55	1.13	.26
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	2.64	.24	2.69	.27	2.0	.04*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

-- 4.7 การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย วิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามเงินเดือน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน					
		df	SS	MS	F	P
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5	4.100	.820	3.223	.008*
	ภายในกลุ่ม	294	74.791	.254		
	รวม	299	78.891			
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5	.280	5.593E-02	.282	.923
	ภายในกลุ่ม	294	58.374	.199		
	รวม	299	58.654			
3. โอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	5	.508	.102	.977	.432
	ภายในกลุ่ม	294	30.545	.104		
	รวม	299	31.053			
4. การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	.951	.190	2.340	.042*
	ภายในกลุ่ม	294	23.890	8.126E-02		
	รวม	299	24.841			
5. ความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	5	1.043	.209	.678	.640
	ภายในกลุ่ม	294	90.444	.308		
	รวม	299	91.487			
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2237.349	447.470	2.648	.023*
	ภายในกลุ่ม	294	49679.781	168.979		
	รวม	299	51917.130			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับเงินเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่ ปรากฏผลตามตารางที่ 16-17 ดังนี้

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมจำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน	n	$\bar{x}$	เงินเดือน					
			ต่ำกว่า 20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	50,001-60,000	60,000 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20,000	150	2.31		.72	1.0	.15	.92	.93
20,001-30,000	89	2.20	.72		.86	.03	.78	.76
30,001-40,000	39	2.33	1.0	.86		.32	.94	.96
40,001-50,000	14	2.70	.15	.03	.32		1.0	.99
50,001-60,000	3	2.66	.92	.78	.94	1.0		1.0
60,000 ขึ้นไป	5	2.57	.93	.76	.96	.99	1.0	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท กับวิศวกรที่ได้รับเงินเดือน 40,001-50,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานจำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน	n	$\bar{X}$	เงินเดือน					
			ต่ำกว่า 20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	50,001-60,000	60,000 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20,000	150	2.31		.99	.99	.01	.68	.98
20,001-30,000	89	2.20	.99		.96	.00	.61	.97
30,001-40,000	39	2.33	.99	.96		.04	.79	.99
40,001-50,000	14	2.70	.01	.00	.04		.99	.99
50,001-60,000	3	2.66	.68	.61	.79	.99		.97
60,000 ขึ้นไป	5	2.57	.98	.97	.99	.99	.97	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานแตกต่างกัน กับวิศวกรที่ได้รับเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท วิศวกรที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท และ วิศวกรที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4.8 การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย วิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความผูกพันต่อ องค์กรระดับปาน กลาง n = 176		ความผูกพันต่อ องค์กรระดับสูง n = 124		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.17	.45	2.5	.52	5.64	.00*
3. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย	2.59	.42	2.83	.43	4.79	.00*
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ	2.57	.26	2.86	.31	8.6	.00*
4. ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	2.80	.25	3.05	.26	8.0	.00*
5. ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	2.46	.54	2.54	.55	1.2	.21
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	2.57	.21	2.83	.24	9.6	.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ไม่แตกต่างกัน

19 การเปรียบเทียบตัวแปรต้น กับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (มหาชน)

ตัวแปรต้น	คุณภาพชีวิตการทำงาน																							
	1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม						2. ด้านสภาพแวดล้อมที่สะอาด และปลอดภัย						3. ด้านโอกาสก้าวหน้า และพัฒนาการ						4. ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน					
	$\bar{X}$	S.D	I	F	p		$\bar{X}$	S.D	I	F	p		$\bar{X}$	S.D	I	F	p		$\bar{X}$	S.D	I	F	p	
เพศ																								
ชาย	2.31	0.53	0.35		0.72		2.71	0.45	1.30		0.19		2.69	0.32	0.28		0.77		2.93	0.28	2.30			
หญิง	2.29	0.41					2.62	0.40					2.68	0.32					2.83	0.30				
อายุ																								
21-25 ปี	2.41	0.46		5.78	.001*		2.75	0.40		0.55			2.75	0.31		2.06	0.11		2.91	0.26		0.42	0.74	
26-30 ปี	2.17	0.53					2.69	0.43					2.65	0.30					2.90	0.29				
31-35 ปี	2.40	0.44					2.68	0.50					2.72	0.32					2.95	0.28				
35 ปีขึ้นไป	2.47	0.66					2.62	0.39					2.62	0.44					2.88	0.36				
ระดับการศึกษา																								
ปริญญาตรี	2.32	0.50	1.01		0.31		2.68	0.44	1.90		0.06		2.69	0.31	0.17				2.91	0.26	0.39			
ปริญญาโท	2.24	0.56					2.82	0.41					2.18	0.34					2.93	0.38				
ประสบการณ์การทำงาน																								
ระหว่าง 1-3 ปี	2.35	0.51		3.17	0.028*		2.68	0.44		0.216	0.88		2.71	0.32		2.278	0.08		2.91	0.26		0.34	0.79	
ระหว่าง 4-6 ปี	2.15	0.51					2.69	0.43					2.64	0.30					2.89	0.31				
ระหว่าง 7-10 ปี	2.38	0.48					2.73	0.43					2.73	0.29					2.94	0.30				
10 ปีขึ้นไป	2.31	0.53					2.71	0.48					2.57	0.42					2.81	0.26				
เงินเดือน																								
ระดับผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	2.47	0.49	2.76		.00*		2.74	0.44	0.98		0.32		2.73	0.32	1.08				2.98	0.28	2.08			
ระดับปฏิบัติการ	2.27	0.51					2.68	0.44					2.68	0.32					2.89	0.28				
ตำแหน่งของหน่วยงาน																								
สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ	2.18	0.46	3.67		.00*		2.67	0.40	0.86		0.39		2.68	0.31	1.27				2.90	0.31	0.55			
สำนักงานภาคเหนือ	2.39	0.25					2.72	0.46					2.71	0.32					2.92	0.26				
ค่าตอบแทน																								
ต่ำกว่า 20,000 บาท	2.31	0.53		3.22	0.008*		2.72	0.42		0.28	0.92		2.71	0.31		0.997	0.43		2.31	0.26		2.34	0.042*	
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	2.20	0.46					2.66	0.47					2.64	0.32					2.20	0.32				
ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	2.33	0.52					2.68	0.43					2.70	0.31					2.33	0.25				
ระหว่าง 40,001-50,000 บาท	2.70	0.37					2.76	0.55					2.80	0.42					2.70	0.37				
ระหว่าง 50,001-60,000 บาท	2.66	0.59					2.67	0.16					2.87	0.11					2.86	0.17				
30,000 บาทขึ้นไป	2.57	0.26					2.67	0.52					2.71	0.64					2.57	0.58				
งานผู้รับผิดชอบองค์กร																								
ระดับปานกลาง	2.17	0.45	5.64		.00*		2.59	0.42	4.79		.00*		2.57	0.26	8.64				2.80	0.25	8.00			
ระดับสูง	2.50	0.52					2.83	0.43					2.86	0.31					3.05	0.26				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า : วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (มหาชน) ที่มีอยู่ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งหน่วยงาน เงินเดือน และระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 วิสาหกิจที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน มีคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมที่สะอาด และปลอดภัย และด้านโอกาสก้าวหน้า และพัฒนาความสามารถแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 วิสาหกิจที่มีเพศ ตำแหน่งงาน เงินเดือน และระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 วิสาหกิจที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และวิสาหกิจที่มีตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งหน่วยงาน เงินเดือน และระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กับตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และความผูกพันต่อองค์กร

สมมุติฐานของการวิจัย

วิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ วิศวกรที่ปฏิบัติงานในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 344 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการและผู้ชำนาญการ จำนวน 87 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 257 คน ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนภูมิภาค 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก จำนวน 273 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการและผู้ชำนาญการ จำนวน 52 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 221 คน รวมทั้งสิ้น 617 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ วิศวกรที่ปฏิบัติงานในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร และ ส่วนภูมิภาค 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก โดยได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) จากประชากร โดยปฏิบัติงานอยู่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 124 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ จำนวน 32 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 92 คน ปฏิบัติงานอยู่ส่วนภูมิภาค 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก จำนวน 176 คน แบ่งเป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ จำนวน 30 คน และวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำนวน 146 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน และเงินเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 4 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ท ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ สอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 4 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ท ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ สอบถามความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยมของบริษัทฯ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน โดยใช้ความพยายาม ความรู้ ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ และมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ โดยมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกของบริษัทฯ ต่อไป มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่วิศวกรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกไปทั้งหมด 350 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนที่มีความสมบูรณ์ถูกต้อง จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.71

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และเป็นรายด้าน โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน โดยใช้ค่า t สำหรับตัวแปรอายุ ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว กรณีพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ผลการศึกษา พบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม 3 ด้าน ได้แก่การยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ อยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และความผูกพันต่อองค์กร กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว มีดังนี้

3.1 วิศวกรเพศชาย และเพศหญิง มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าวิศวกรเพศชายและเพศหญิง มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 วิศวกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี และวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมสูงกว่า วิศวกรที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว สูงกว่าวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปีและวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 วิศวกรที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.4 วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 วิศวกรตำแหน่งผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ และ ระดับปฏิบัติการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า วิศวกรตำแหน่งผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ และด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ไม่แตกต่างกัน

3.6 วิศวกรปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าวิศวกรปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7 วิศวกรที่ได้รับเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า วิศวกรที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สูงกว่าวิศวกรที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.8 วิศวกรที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารระดับสูงได้เห็นถึงความสำคัญของวิศวกร เนื่องจากวิศวกร เป็นกลุ่มทรัพยากรบุคคลหลักของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ จะประสบความสำเร็จโดยเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายได้นั้น ต้องมีคุณภาพเครือข่ายที่ดีที่สุด ซึ่งวิศวกรจะเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ทั้งนี้ บริษัทฯ ต้องอาศัยความสามารถทางด้านเทคนิคอย่างสูงของวิศวกร จึงได้ลงทุนจัดซื้อ และจัดหาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย มาใช้ รวมทั้งการส่งเสริมการฝึกอบรม ดูงาน ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ แต่อย่างไรก็ตามวิศวกรก็ยังคงมีความคาดหวังที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับวิศวกรที่ทำงานอยู่ในธุรกิจโทรคมนาคมสื่อสารไร้สาย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ นฤตล มีเพียร (2541 : 128) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของวิศวกรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.30$) อาจเป็นเพราะว่า การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับกลาง และค่าตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) ในระดับสูง เมื่อเทียบกับบริษัทฯ อื่นที่ประกอบธุรกิจเดียวกัน ซึ่งช่วยให้ฐานะและความเป็นอยู่ของวิศวกรดีขึ้นจากเงินเดือนที่ได้รับของวิศวกรเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับและลักษณะงานที่วิศวกรรับผิดชอบ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการพิจารณาค่าตอบแทนพิเศษ สำหรับวิศวกรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมในแต่ละปีอีกด้วย ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542 : 146) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน พบว่า พนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ การที่วิศวกรมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารค่าจ้างเงินเดือน ที่เน้นโครงสร้างในระดับแข่งขันกับราคาค่าเงินเดือนตลาด (Competition) ในระดับกลาง เมื่อมีการสำรวจค่าจ้างของตลาด (Salary Survey) ก็มาปรับโครงสร้างเงินเดือนภายใน โดยรักษาระดับกลางของตลาด และใช้ระบบการประเมินผลตามผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) มิได้เน้นการจ่ายเงินเดือนที่สูงกว่าเงินเดือนตลาด (Leading) แต่จะมุ่งเน้นที่การให้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) ในเกณฑ์ที่สูงกว่าโบนัสตลาดตามการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรางวัลเพื่อผลักดันให้วิศวกรมุ่งเน้นที่การปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล

ด้วยเหตุนี้ เมื่อวิศวกรนำอัตราค่าตอบแทนมาเปรียบเทียบกับเพื่อนที่ลาออกไปทำงานที่อื่น หรือ วิศวกรของบริษัทฯ อื่นที่ทำงานร่วมกับ เช่น บริษัท Nokia, Siemens หรือ Ericsson หรือบริษัทจัดหางาน (Recruitment Agency) มาเสนอค่าตอบแทนในอัตราที่สูงกว่ามาก ทำให้วิศวกรเห็นว่าค่าตอบแทนอยู่ในระดับ ปานกลาง นอกจากนี้วิศวกรเป็นผู้ที่สนใจพัฒนาความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายไปกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ รวมทั้งการทำงานของวิศวกรที่เคร่งเครียด ทั้งนี้ จากผลการวิจัยของตันติมา รัตนลาโก (2545 : 64) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) พบว่า วิศวกรต้องการให้บริษัทฯ มีการปรับฐานเงินเดือนให้สูงขึ้น มีสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น ส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกาย เพิ่มสวัสดิการการรักษาพยาบาล โดยมีบัตร Blue Cross มีรถรับ-ส่งพนักงาน มีห้องอาหารภายในอาคารของบริษัทฯ เป็นต้น

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย ของวิศวกรอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารได้ตระหนักถึงการทำงานของวิศวกรที่ต้องใช้ความรู้ทางด้าน วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี จึงได้จัดสภาพแวดล้อมที่สะดวกในการทำงาน ได้แก่การจัดซื้อ และจัดหา อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้อย่างเหมาะสม และเพียงพอกับวิศวกรที่ปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานเป็นอาคารสูงที่สะดวก และทันสมัยตามยุคปัจจุบัน ในเรื่องของความปลอดภัย ด้านอาคารสถานที่ทำงาน บริษัทฯ จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยแก่วิศวกร และอุปกรณ์ เครื่องมือตลอดเวลา รวมทั้งจัดให้มีการซ้อมการป้องกันอัคคีภัยในอาคารเป็นประจำทุกปีอีกด้วย อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบบัตรประจำตัวพนักงานที่ใช้ในการบันทึกการเข้าออกสถานที่ทำงาน (Security Card) และยามรักษาความปลอดภัยในแต่ละชั้นของอาคาร ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ช่วยให้วิศวกรปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ มีกำลังใจและเต็มที่กับการทำงาน ดังที่เสนาะ ดิยาวี (2526 : 344) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน แสง อุณหภูมิ เสียง และกระบวนการในการทำงาน เป็นสิ่งที่สำคัญต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับกิลเมอร์ (Gilmer. 1973 : 380-384) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สมรรถภาพในการทำงานของผู้บริหารเป็นสิ่ง จูงใจในการทำงานที่สำคัญ โดยเน้นเรื่องการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ สถานที่พักผ่อน ตลอดจนชั่วโมงการทำงาน ความสะดวกในการสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกของหน่วยงาน และองค์กร และความมั่นคงขององค์กร เป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความพอใจในการ ทำงานด้วย ทั้งนี้ผลการวิจัยของตันติมา รัตนลาโก (2545 : 75) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของวิศวกรระดับ ปฏิบัติการของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) พบว่า วิศวกรยังคง ต้องการให้บริษัทฯ เพิ่มอุปกรณ์สำนักงานบางอย่าง จัดหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายกัน และเกี่ยวข้องกัน อยู่ในอาคารเดียวกันเพื่อความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน รวมทั้งยังต้องการพื้นที่ในการทำงานที่กว้าง ขึ้น และเป็นสัดส่วนมากขึ้น เนื่องจากวิศวกรมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ต้องใช้ในการทำงานเป็นจำนวนมาก หลังจากทำงานเสร็จสิ้นในแต่ละวันแล้ววิศวกรยังต้องการสถานที่พักผ่อน เช่น สถานที่ออกกำลังกาย หรือสวนสาธารณะ ที่ใกล้กับสถานที่ทำงาน

1.3 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถของวิศวกรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) อาจเป็นเพราะว่า วิศวกรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม จะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา ทั้งในเรื่องค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงานที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน และรวดเร็ว รวมทั้งการที่ผู้บริหารระดับสูง เห็นว่า การทำงานของวิศวกรที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ขณะที่ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการทำงานก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว นั้น ต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา จึงได้จัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร รวมทั้งการฝึกอบรม สัมมนา ดูงานภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยอยู่ในความดูแล รับผิดชอบของหน่วยงานการฝึกอบรม และพัฒนาความสามารถทางด้านเทคนิคภายในสายงานวิศวกรรมโดยตรง ทั้งนี้วิศวกรเองก็สามารถเสนอหลักสูตรการฝึกอบรม สัมมนา หรือการดูงานได้ โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ สำหรับกระบวนการในการทำงาน ของสายงานวิศวกรรมเป็นรูปแบบการทำงานแบบกระบวนการ (Process Organization) หมายถึง การที่วิศวกรที่ทำงานในกระบวนการนั้น ๆ สามารถสร้าง ปรับปรุง และแก้ไขกระบวนการทำงานของตนเอง และทีมงานได้เอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการทำงานว่าวิศวกร และทีมสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงาน ได้โดยใช้กระบวนการทำงานนั้น ทั้งนี้ จากพิจารณารายชื่อ พบว่า วิศวกรยอมรับว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง จะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งยอมรับว่าเมื่อได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงานแล้ว วิศวกรรู้สึกงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเดิม อยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542 : 145) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน พบว่า พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ สถาบันการเงิน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ จากผลการวิจัยของตันติมา รัตนลาภ (2545 : 65) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) พบว่า วิศวกรยังเห็นว่ามีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อย และซ้ำ รวมทั้งยังเห็นว่าโอกาสก้าวหน้าขึ้นอยู่กับความตั้งใจของผู้บังคับบัญชา ขาดความชัดเจน และความเสมอภาคในการประเมินผลงานที่จะทำให้มีโอกาสก้าวหน้า วิศวกรยังไม่เข้าใจถึงความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ (Career Path) ที่บริษัทฯ กำหนดไว้ ทางด้านการพัฒนาความสามารถวิศวกร เห็นว่าควรให้โอกาสในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม

1.4 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ของวิศวกรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) อาจเป็นเพราะว่า วิศวกรรับรู้ว่าเป็นวิศวกรเป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ได้รับการยอมรับในสังคม รวมทั้งมีโครงสร้างเงินเดือนสูงที่สุดในบริษัท ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่สายงานวิศวกรรมเป็นอย่างมาก เห็นได้จากการลงทุนอย่างสูงทางด้านเทคโนโลยีที่นำมาให้วิศวกรใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรทางด้านวิศวกรรม ทั้งนี้ทางด้านการฝึกอบรม สัมมนา และดูงานของงานวิศวกรรมมีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก อีกทั้ง ในกระบวนการทำงาน วิศวกรเป็นผู้มีส่วนร่วม และรับผิดชอบในการสร้าง ปรับปรุง และแก้ไขกระบวนการทำงานด้วยตัวเอง รวมทั้งมีส่วนการตัดสินใจที่จะแก้ปัญหาในงานที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังสร้างและสนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีม ทำให้วิศวกรรู้สึกว่า มักจะได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน ทำให้ผู้ร่วมงานรับรู้ และยอมรับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของวิศวกรแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับพวงเพชร วัชรอยู่ (2537 : 47) ที่กล่าวถึงทฤษฎีขั้นที่สี่ของมาสโลว์ ความต้องการความนับถือ

(The esteem needs) ที่ว่า เมื่อคนไม่หิว ปลอดภัยและมีความรักใคร่ผูกพันกับคนอื่นแล้ว ย่อมจะนึกถึงสิ่งที่ละเอียดต่อไปอีกว่า ตนมีคุณสมบัติอะไรที่พอจะให้คนอื่นนับถือ หรือเคารพตนเอง ตลอดจนให้คนอื่นยอมรับนับถือ ความต้องการนี้นำไปสู่การสร้างสมความสำเร็จ ความสามารถ ความเหมาะสม ความเชื่อมั่น ที่จะเผชิญกับโลกโดยอิสระตามลำพัง ให้แก่ตนเองและให้เป็นที่ยอมรับสนใจและได้รับความสำคัญจากคนอื่นไปพร้อมกัน

แต่อย่างไรก็ตาม วิศวกรแต่ละคน รับรู้ในสิ่งที่บริษัท ลงทุนให้แตกต่างกัน ทำให้วิศวกรพบว่าการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ วิศวกรระดับผู้จัดการ/ผู้ชำนาญการ กับ วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความห่างเหินกันมาก โดยวิศวกรระดับผู้จัดการ/ผู้ชำนาญการใช้เวลาส่วนใหญ่ในการประชุมกับวิศวกรระดับผู้จัดการ/ผู้ชำนาญการด้วยตนเอง และวิศวกรระดับปฏิบัติการ มีความเชื่อว่าไม่ได้รับอนุญาตให้แก้ไขปัญหา หรือเสนอความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหามา รวมทั้งการสื่อสารภายในสายงานวิศวกรรม อยู่ในระดับวิศวกรระดับผู้จัดการ/ผู้ชำนาญการ และผู้บริหารระดับสูงของสายงานวิศวกรรม ไม่ได้สื่อสารไปถึง วิศวกรระดับปฏิบัติการ ทำให้ไม่มีความรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน และเป้าหมายของงาน

1.5 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ของวิศวกรอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 2.49$) อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะการทำงานทางด้านวิศวกรรม เป็นงานที่ต้องใช้ความมีระเบียบ สุขุม รอบคอบ และละเอียดถี่ถ้วน เพราะหากทำงานผิดพลาดไปแล้ว จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท ได้ ดังนั้นก่อนที่วิศวกรจะตัดสินใจทำอะไร จะต้องมีการวางแผนขั้นตอนการทำงาน ต้องคำนึงถึงผลดี และผลเสียที่เกิดขึ้นในการทำงานก่อนเสมอ ดังนั้นจึงทำให้วิศวกรสามารถนำลักษณะข้อนี้มาใช้ในการวางแผนชีวิต การดำเนินงาน การแบ่งเวลาให้กับการทำงาน และครอบครัว ส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม มีการทำงานได้อย่างมีความสุข ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของวัตสัน (Walton, 1974 : 12) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งบทบาทของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการกับวางแผนชีวิตในการทำงาน ดำเนินงาน การแบ่งเวลา การจัดสัดส่วนที่เหมาะสมในการใช้เวลาของบุคคล ในการทำงาน และเวลาสำหรับครอบครัว อย่างไรก็ตาม ลักษณะงานของวิศวกรบางลักษณะจะต้องมีการทำงานตลอดเวลา เพื่อให้เครือข่ายมีคุณภาพมากที่สุด และใช้งานได้ตลอดเวลา การทำงานจึงต้องมีทั้งลักษณะที่ต้องไปปฏิบัติทันทีเมื่อถูกเรียกตัว (On Call) ทำให้ในช่วงเวลาส่วนตัว หรืออยู่กับครอบครัว ก็ยังวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน และการทำงานเป็นกะ (Shift Working) คือวิศวกรแต่ละคนต้องสลับการทำงาน 3 ช่วงเวลา คือ 07.00 – 15.30, 15.00 – 23.30 และ 23.00 – 7.30 ทำให้วิศวกรต้องปรับตัวให้เข้ากับช่วงเวลาที่ตัวเองรับผิดชอบ บางครั้งเกิดความสับสน ไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับการทำงาน ครอบครัว และส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม

2. การเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เงินเดือน และความผูกพันต่อองค์กร กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวก และปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว

2.1 วิศวกรเพศชาย และเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิศวกรเพศชาย และเพศหญิงมีลักษณะงานส่วนใหญ่ที่คล้ายกัน ทำงานในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ตลอดจนได้รับสิทธิต่าง ๆ เท่าเทียมกัน มีโอกาสได้รับการส่งเสริมความรู้และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่าเทียม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าวิศวกรเพศชาย และเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิศวกรเพศหญิงมีจำนวนน้อยกว่าวิศวกรเพศชาย โดย บริษัทฯ เริ่มรับวิศวกรหญิง ในปี 2538 ในขณะที่วิศวกรชายเริ่มทำงานตั้งแต่บริษัทฯ ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปี 2533 (AIS Profile. 2543 : 1) ทำให้มีระยะเวลาในการทำงาน และประสบการณ์การทำงานของ วิศวกรชาย และวิศวกรหญิงแตกต่างกัน ตำแหน่งงานและระดับความรับผิดชอบในงานจึงแตกต่างกัน นอกจากนี้บางลักษณะงานอยู่ในความรับผิดชอบของวิศวกรชายเท่านั้น ได้แก่การทำงานลักษณะที่ต้องไปปฏิบัติ ที่นันทเมื่อถูกเรียกตัว (On Call) และ การทำงานเป็นกะ (Shift Working) และด้านความสมดุลระหว่างภาระงาน กับชีวิตส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากที่วิศวกรหญิง ไม่ต้องทำงานในลักษณะที่ ต้องเตรียมไปปฏิบัติที่นันท เมื่อถูกเรียกตัว (On Call) และ การทำงานเป็นกะ (Shift Working) จึงทำให้มีการ วางแผนชีวิต การดำเนินงาน การแบ่งเวลาให้กับการทำงาน และครอบครัว แตกต่างจากวิศวกรชาย ผลการ วิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของจรรูวรรณ โหรา (2541 : 66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษากรณีเฉพาะวิทยาเขตนนทบุรี และ วิทยาเขตเพาะช่าง พบว่า อาจารย์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.2 วิศวกร ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพ ชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ทางบริษัทฯ ได้ มอบหมายงานได้เหมาะสมตามตำแหน่งงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน ที่สอดคล้องกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่าวิศวกรที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติ ธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี และวิศวกรที่มี อายุระหว่าง 31-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่สูงกว่าวิศวกรที่มี อายุระหว่าง 26-30 ปี อาจเป็นเพราะว่าวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี เป็นวิศวกรที่เพิ่งจบการศึกษา อยู่ใน วัยที่ย่อยากเรียนรู้เกี่ยวกับงาน ยังไม่สนใจอัตราค่าตอบแทนมากนัก ในขณะที่วิศวกรที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ส่วนใหญ่เป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ ได้รับการยอมรับ และการดูแลจากผู้บริหารระดับสูง และ บริษัทฯ อย่างดีมาก ได้รับค่าตอบแทนที่บริษัทฯ สามารถจ่ายเพื่อให้แข่งขันกับตลาดได้ สำหรับวิศวกรที่มีอายุ ระหว่าง 26-30 ปี จะเป็นวัยที่กำลังแสวงหาตัวเอง ชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้มากขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎี การเลือกอาชีพของ รวมทั้ง พบว่าวิศวกรที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างงานกับ ชีวิตส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีคุณ ภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวแตกต่างกัน กับวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และวิศวกรที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิศวกรที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปีเป็นวิศวกรที่ เริ่มทำงาน จึงทำให้ตื่นตัวในการทำงาน และพร้อมที่จะศึกษาหาความรู้ สำหรับใช้ในการทำงาน รวมทั้งยังไม่ มีครอบครัว ที่ต้องรับผิดชอบโดยตรง ทำให้สามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของจรรูวรรณ โหรา (2541 : 67) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความ ผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษากรณีเฉพาะวิทยาเขตนนทบุรี และวิทยาเขต เพาะช่าง พบว่า อาจารย์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.3 วิศวกรที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทมีอัตรา การจ้างงานวิศวกรในระดับปริญญาตรีมากกว่าระดับปริญญาโท รวมทั้งบริษัทได้ให้การสนับสนุน และให้ทุนใน การต่อระดับปริญญาโท ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของไมการอส (ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542 :

58 ; อ้างอิงจาก Michalos. 1980) และบาร์ดวัล (ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542 : 58 ; อ้างอิงจาก Bharadwai. 1980) ที่ได้ศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่บ่งถึงคุณภาพชีวิตที่เหมือนกัน คือ ระดับการศึกษา

2.4 วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นเพราะว่าบริษัท ได้จัดสภาพแวดล้อมการทำงาน โอกาสก้าวหน้า และพัฒนาความสามารถ ได้เท่าเทียมกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า วิศวกรที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-3 ปี เป็นวิศวกรจบใหม่ ได้รับค่าตอบแทนตามโครงสร้างของบริษัท ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2537 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่าปัจจัยคัดสรรด้านประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2.5 วิศวกรตำแหน่งผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ และ ระดับปฏิบัติการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัท ให้ความสำคัญอย่างมากกับวิศวกรตำแหน่งผู้จัดการ/ผู้ชำนาญการ เนื่องจากวิศวกรดังกล่าวมีประสบการณ์ และความรู้ความสามารถที่บริษัท จะต้องรักษาไว้ ซึ่งถ้าลาออกไปจะมีผลกระทบต่อบริษัท ในการทำงานวิศวกรระดับปฏิบัติการได้รับอำนาจในการทำงาน และการตัดสินใจในระดับที่ไม่สูงมากนัก โดยวิศวกรระดับปฏิบัติการทำหน้าที่เตรียมข้อมูลให้ นอกจากนี้วิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ และระดับปฏิบัติการมีความห่างเหินกันมาก ต่างคนต่างทำงาน ซึ่งมาจากลักษณะงานที่ต่างกัน โดยวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการมักจะใช้เวลาส่วนใหญ่กับการประชุม ในขณะที่วิศวกรระดับปฏิบัติการจะเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานเท่านั้น ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า วิศวกรตำแหน่งผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าทางบริษัท ลงทุนจัดซื้อ และจัดหาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย มาใช้โดยจัดสรรตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายที่เหมาะสม และเท่าเทียมกัน รวมทั้งการส่งเสริมการฝึกอบรม ดูงาน ทั้งใน และต่างประเทศวิศวกรทุกระดับมีโอกาสในการได้รับการส่งเสริมที่เท่าเทียมกัน ตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2537 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่าปัจจัยคัดสรรด้านตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2.6 วิศวกรปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ตั้งแต่บริษัท ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปี 2533 (AIS Profile. 2543 : 1) บริษัท เริ่มดำเนินธุรกิจให้บริการเครือข่าย มีส่วนงานบริหารจัดการ และส่วนงานสนับสนุนดำเนินการในส่วนกลาง นโยบายการบริหารงานจะออกจากส่วนกลางไปสู่ส่วนภูมิภาค โดยบริษัท เริ่มมีนโยบายการบริหารงานกระจายอำนาจบางส่วนไปส่วนภูมิภาคในปี 2544 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าวิศวกรปฏิบัติงานที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมวิศวกรที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าค่าครองชีพในกรุงเทพมหานครสูงกว่าค่าครองชีพในส่วนภูมิภาค ในขณะที่บริษัท จ่ายค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกันตามโครงสร้างค่าตอบแทนของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับกิลล์ และวิลส์ (สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิท

สมัครการ. 2537 ; อ้างอิงจาก Gill and Wills. 1990) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในกลุ่มที่อาศัยอยู่ในเขตตัวเมืองและชนบท ศึกษากรณีเมืองสเตรทไคนาและอัลเบอร์ตา ในประเทศแคนาดา โดยศึกษากับตัวแปร 2 ตัว คือ ความพึงพอใจความเป็นอยู่ในเมือง และการรับรู้ความเป็นอยู่ของตนเอง ผลการวิจัยพบว่า การมีมาตรฐานของชีวิตที่ดี การมีเพื่อนสนิท ความสัมพันธ์ในครอบครัวและสุขภาพของบุคคล เป็นตัวแปรที่ทำนายคุณภาพชีวิตโดยรวมของบุคคล

2.7 วิศวกรที่ได้รับเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าวิศวกรที่ได้รับเงินเดือนขั้นต้นตามโครงสร้างการบริหารเงินเดือนของบริษัท เป็นวิศวกรในระดับปฏิบัติการซึ่งมีลักษณะงานที่เป็นทั้งงานประจำ (Routine) งานเป็นกะ (Shift Working) และงานที่ต้องไปปฏิบัติทันทีเมื่อถูกเรียกตัว (On Call) จึงทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ สำหรับวิศวกรที่ได้รับเงินเดือนสูง เป็นวิศวกรระดับผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ ซึ่งได้รับหน้าที่และความรับผิดชอบที่เหมาะสม สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ รวมทั้งประสบการณ์ที่มีอยู่ ได้รับการยอมรับและการไว้วางใจ รวมทั้งอำนาจในการตัดสินใจจากผู้บริหารระดับสูง จึงทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับอาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold and Feldman. 1986 : 491-492) ที่ว่าเงินเป็นปัจจัยที่ช่วยในการตอบสนองความต้องการที่จะเป็นบุคคลได้ และยังเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับ ผู้ปฏิบัติงานมักมีความรู้สึกว่าการค่าจ้างที่ได้รับเป็นผลสะท้อนมาจากความสนใจของผู้บริหาร (ตันติมา รัตนลาภ, 2545 : 14) ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของจารุวรรณ ไหรา (2541 : 73) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษากรณีเฉพาะวิทยาเขตนนทบุรี และวิทยาเขตเพาะช่าง พบว่าอาจารย์ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

2.8 วิศวกรที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิศวกรที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร รวมทั้งมีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป จะทำให้วิศวกรทุ่มเทกับการทำงาน และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามการปฏิบัติงานประจำปี (Performance) และศักยภาพ (Potential) ซึ่งนำมาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว ก็จะได้การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง สามารถจัดการ วางแผน การดำเนินชีวิตระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวให้มีความสมดุลได้ สอดคล้องกับทิพวรรณ ศิริคุณ (2542 : 52) ได้กล่าวไว้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน ว่าการที่พนักงานมีความเชื่อ และยอมรับในปรัชญา และค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ และมีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไปนั้น ทำให้พนักงานมีพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานในปัจจุบันของตน มีความรู้สึกแสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ซึ่งวิศวกรที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการบริหารโครงสร้างเงินเดือนที่สอดคล้องกับลักษณะงาน ประสบการณ์ และความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับราคาเงินเดือนของตลาดมากยิ่งขึ้น อาจมีโครงสร้างเงินเดือนมากกว่า 1 โครงสร้าง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการบริหารโครงสร้างเงินเดือนที่สอดคล้องกับลักษณะงาน ประสบการณ์ และความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับราคาค่าเงินเดือนของตลาดมากยิ่งขึ้น อาจมีโครงสร้างเงินเดือนมากกว่า 1 โครงสร้าง รวมทั้งควรมีการออกแบบการจัดสวัสดิการใหม่ให้มีความหลากหลาย ให้พนักงานสามารถเลือกใช้สวัสดิการที่เหมาะสมกับตัวเองได้ (Flex benefit Plan) ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด โดยให้อยู่ภายใต้ต้นทุนที่เหมาะสม
2. ควรมีการวางแผนเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพของพนักงานแต่ละคนให้เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะงาน ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของแต่ละบุคคล
3. ควรส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ในองค์กร (Learning Organization) จัดเตรียมแหล่งข้อมูล ช่องทาง ที่จะให้พนักงานได้มีโอกาสหาความรู้ทั้งในงาน และนอกงาน สนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่
4. ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการบริหารงานแบบ Two-way Communication ระหว่างพนักงาน และผู้บังคับบัญชา
5. ควรเพิ่มความหลากหลายในโอกาสความก้าวหน้าของพนักงาน ที่จากเดิมเป็นเพียงความก้าวหน้าในแนวดิ่ง (Vertical of Growth) ซึ่งหมายถึงการก้าวหน้าในระดับที่สูงขึ้นเท่านั้น เป็นความก้าวหน้าในแนวระนาบ (Horizontal of Growth)
6. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้อบรมความรู้เพิ่มเติมใหม่ ๆ เพื่อเปิดโลกทัศน์ เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนาการทำงานให้ประสบความสำเร็จที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมได้ รวมทั้งความคิดเห็นเพื่อปรับปรุง และเสริมสร้าง พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานในกลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ ในองค์กร หรือระหว่างวิชาชีพ วิศวกรกับวิชาชีพอื่น ๆ ในองค์กร
3. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร หรือความเครียดในการทำงาน
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบตัวแปรด้านระดับผลการปฏิบัติงานประจำปีของวิศวกร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร ภัททวงศ์. (2541). ลักษณะบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง : ศึกษาเฉพาะกลุ่ม อาชีพวิศวกร และกลุ่มอาชีพบัญชี วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤษกร ดวงสว่าง. (2540). ความผูกพันต่อองค์การของบุคคลในธุรกิจปิโตรเลียม. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยา ดิษเจริญ. (2538). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาด กลางเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- จริยา เดชกุญชร. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต ส่วนกลาง ปรินซ์นิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จารุวรรณ ไชรา. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตส่วน กลาง ปรินซ์นิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราวรรณ หาดทรายทอง. (2539). ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จเร นาคจุ (ร.ต.อ.หญิง). (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวน ชายแดนของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง สารนิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ.
- ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวนชม กิจพันธ์. (2540). ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล. (2530). มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอ เดียนสโตร์.
- ตันติมา รัตนลาภ. (2545). ความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่). สารนิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2532). การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่ กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบรรษัทบริหาร สินทรัพย์สถาบันการเงิน วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2535). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2535). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2530). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธารณี สุวรมงคล. (2541). ผลของบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของ วิศวกรชาย วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระ วีระธรรมสาธิต. (2532). ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/ เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย. สารนิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นฤตล มีเพียร. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน จุลสารพัฒนาข้าราชการ. 5-12 ; 25 มกราคม – มีนาคม.
- บุษยาณี จันทรเจริญสุข. (2538). การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บัญชา นิมประเสริฐ. (2542). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาณินพนธ์ กรุงเทพฯ : การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). (2543). AIS Profile หน้า 1.
- ประไพพร สิงหเดช. (2539). การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- _____. (2532). ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. ปรินญาณินพนธ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปฤณภูรัตน์ คำสว่าง. (2542). คุณภาพชีวิตของบุคลากรที่ไม่ใช่สายวิชาการ ในมหาวิทยาลัยมหิดล ปรินญาณินพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พร้อมพรรณ ปัทดถกิจกุล. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงาน Productivity World, 2 (มีนาคม-เมษายน) : 24-25
- ภัทรา หิรัญรัตน์พงศ์. (2542). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนัสวี ธาดาสังห์. (2539). การเพิ่มผลผลิตกับคุณภาพชีวิตการทำงาน. Productivity World, 1 (กันยายน - ตุลาคม) : 33-34.
- มานะ สินธุวงษานนท์. (2534). คุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- รัชฎา ธิโสภา. (2536). การศึกษาลักษณะนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา เพียรวิจิตร. (2514). วิศวกรรม ประวัติ-การศึกษา-อาชีพ-ความก้าวหน้า กรุงเทพฯ : คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระวัฒน์ ประทีปรัตน์. (2542). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองป้องกันทางอากาศ ปรินญาณินพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สภาคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์. (2532). แผนพัฒนากำลังคนด้านวิศวกรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ : สภาคณบดีวิศวกรรมศาสตร์.
- สมกิจ กิจพูนวงศ์. (2539). การเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สมบัติ ทิฆมทรัพย์. (2531). หลักการพื้นฐานของวิชาชีพวิศวกรรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ยูไนเต็ดบุ๊คส์.
- สมยศ นาวิการ. (2522). องค์การ ทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สมหวัง พริยานุวัฒน์ และคณะ. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาการศึกษาและสังคม. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรายุทธ ปฎิมาประกร. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สันติ บางอ้อ. (2540). การสร้างคุณภาพที่ดีในการทำงาน. Productivity World, 2 (กรกฎาคม - สิงหาคม) : 39 - 40.
- สะอาด วงศ์อนันต์นนท์. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพ กับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2531). การปรับปรุงงาน ดอนคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 4 (ตุลาคม - ธันวาคม 2531) : 14 - 17.
- _____. (2538). จิตวิทยาการจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงค์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุกานดา ศุภกตีสันต์. (2540). ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สุจินดา อ่อนแก้ว. (2538). คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทวารวดี. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุทิน สายสงวน. (2533). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ : ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้ วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาสินี วิเชียร. (2544). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวรรณ จันทสาร. (2543). การศึกษาคุณภาพชีวิตของครูผู้รับผิดชอบงานแนะแนวของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ สารนิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวรรณิ คณานุวัฒน์. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์การ และลักษณะของประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารในองค์การเอกชน. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสงี่ยม บุญพัฒน์. (2538). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมริมกก รีสอร์ท จังหวัดเชียงราย. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสนาะ ดิเยาว์. (2532). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2532). ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment). จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์. 9, 34 : 35-38 กันยายน

- อรุณ รักธรรม. (2522). *การพัฒนาองค์การ : แนวความคิดและประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อรนุช ชูรังษ์. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนนทบุรี*. ปรินูญานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2538). *การวิจัยเพื่อสร้างดัชนีคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตทั่วไป*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ร่วมกับคณะกรรมการแห่งชาติเพื่อการวิจัยและพัฒนาาระบบพฤติกรรมไทย.

Angle, H. and J. Perry. (1981). *An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness*. Administrative Science Quarterly. 26 : 1-14.

Arnold, H.J. and D.C. Feldman. (1986). *Organization Behavior*. Singapore : McGraw-Hill Inc.

Davis, L.E. (1977). *Enhancing Quality of Working Life : Developments in the United States*. International Labor Review. 16 July-August : 53.

Dessler, G. (1991). *Personal / Human Resource Management*. 5th Edition. Engelwood Cliffs, New Jersey : Prentic-Hall Inc.

Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 3rd Edition., New York : McGraw-Hill Book Company,

Gilmer, Von Haller B. and Others. (1973). *Industrial Psychology*. New York : McGraw-Hill Book Co., Ltd.

Gordon, J.R. (1991). *A Diagnostic Approach to Organization Behavior*. Messachusetts : Allyn and Bacon, a Division of Simon & Schuster Inc.

Guest, R.H. (1979). *Quality of Work Life – Learning form Tarrytown*. Havard Business Review. 10 (July – August 1979) : 76, 86.

Hackman, J.R. and L.J. Suttle. (1977). *Improving Life at Work*. Behavioral Science Approach to Organizational Change. P.14 Santa Monica, Calif., Goodyear Publishing.

Hackman, Richard J. and others. (1977). *Perspective on Behavior in Organization*. New York – Toronto : McGraw – Hill Book Company.

Huse, Edgar F. and Thomas G. Cummings. *Organization Development and Change*. Third edition. Minnesota : West Publishing.

Kaltt , L.A., R.G. Murdick and F.E.Schuster. (1985) *Human Resource Management*. New York : McGraw-Hill"

Kossen, S.(1991). *The Human Side of Organization*. 5th Edition. New York : Harper Collins Publishers.

Luthans, Fred. (1992). *Organization Behavior*. New York : McGraw-Hill.

Meyer, J.P.,N.J. Allen and C.A. Smith. (1989). *Organization Commitment and Job Performance : It's the Nature of the Commitment that Counts*. Journal of Applied Psychology. 74: 152-156.

Mowday, Richard T. and other. (1979). *The Measurement of Organizational Commitment*. Journal of Vocational Behavior. 14 : 224-247; April.

- Steers, Richard M. (1977). *Antecedent and Outcome Job Organization Commitment*. Administrative Science Quarterly. 22(1) : 46-75; March.
- Walton, R.E. (1973). *Quality of Working Life : What is it?*. Sloan Management Review. 15 : 11-21
- _____. (1974). *Improving the Quality of Working Life*. Harvard Business Review. 52 : 12,16,155 : May-June, 1974.
- Welch, Herold P. and Helen Lavan. (1981). *Inter-Relationship Between Organizational Commitment and Job Characteristics, Job Satisfaction. Professional Behavior and Organization Climate*. Human Relation. 54(2) : 1079-1089
- Woo, Theresa M. (1996) *Quality of Work Life for Adults with Mental Retardation*. New Jersey : Prentice Hall.

ภาคผนวก ก
หนังสือขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ทม 1012/ 7/67



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการ ส่วนงานปฏิบัติการเครือข่ายและบำรุงรักษาเขตนครหลวง
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรขสรี อาสาสนีย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ผู้บริหารและพนักงานตำแหน่งวิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรขสรี อาสาสนีย์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทนา หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7168



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมภาคเหนือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรพรหม อาศาเสณีย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ผู้บริหาร และพนักงานตำแหน่งวิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรพรหม อาศาเสณีย์ ได้เก็บข้อมูล ในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทนา หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7170



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมภาคตะวันออก บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

.....เนื่องด้วย นางสาวพรชลิรี อาสาแสนีย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ผู้บริหาร และพนักงานตำแหน่งวิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรชลิรี อาสาแสนีย์ ได้เก็บข้อมูล ในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทนา หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7167



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักบริหารส่วนภูมิภาค-ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รักษาการผู้จัดการฝ่าย วิศวกรรม
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรยสรี อาสาเสนีย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ผู้บริหาร
และพนักงานตำแหน่งวิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามการศึกษา
คุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือน
ตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรยสรี อาสาเสนีย์ ได้เก็บข้อมูล
ในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา
ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทนา หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7/69



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมภาคใต้ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรยสรี อาสาแสนิช นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ผู้บริหารและพนักงานตำแหน่งวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรยสรี อาสาแสนิช ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทนา หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7171



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมภาคกลาง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรขลิ ศรี อาสาเสนีย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ผู้บริหาร และพนักงานตำแหน่งวิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรขลิ ศรี อาสาเสนีย์ ได้เก็บข้อมูล ในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทนา หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7165



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการ ส่วนงานวิศวกรรม บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

.....เนื่องด้วย นางสาวพรรษสิริ อาสาแสนีย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของวิศวกรของบริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ผู้บริหาร และพนักงานตำแหน่งวิศวกรของ บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของ บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรรษสิริ อาสาแสนีย์ ได้เก็บข้อมูล ในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทนา หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร
ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน เพียง 1 ช่องให้ครบถ้วน
ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่

1. เพศ

- ☐ เพศชาย
☐ เพศหญิง

2. อายุ

- ☐ 21 - 25 ปี
☐ 26 - 30 ปี
☐ 31 - 35 ปี
☐ 35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ระดับปริญญาตรี
☐ ระดับปริญญาโท

4. ประสบการณ์การทำงาน

- ☐ 1-3 ปี
☐ 4-6 ปี
☐ 7-10 ปี
☐ 10 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

- ☐ ผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ
☐ พนักงานปฏิบัติการ

6. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน

- ☐ ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร
☐ ส่วนภูมิภาค

7. เงินเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 20,000 บาท
- ☐ ระหว่าง 20,001 ถึง 30,000 บาท
- ☐ ระหว่าง 30,001 ถึง 40,000 บาท
- ☐ ระหว่าง 40,001 ถึง 50,000 บาท
- ☐ ระหว่าง 50,001 ถึง 60,000 บาท
- ☐ ตั้งแต่ 60,000 บาท ขึ้นไป

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 4 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด แบ่งเป็น 4 ระดับได้แก่

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านพอสมควร

ไม่จริง หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

ไม่จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	จริงที่สุด	จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1	ท่านรู้สึกพอใจในอัตราเงินเดือนประจำที่ท่านได้รับ				
2	ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) ในแต่ละปี				
3	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกัน เช่น วิศวกร โทรคนาคมนของบริษัทฯ อื่น ๆ				
4	ท่านได้รับอัตราการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีอย่างยุติธรรม เหมาะสมกับการทำงานที่ท่านทำในปีนั้น				
5	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ปริมาณงาน และลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ				
6	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าผู้ที่ทำงานวิชาชีพอื่น ที่มีตำแหน่งและลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน				
7	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของท่านและครอบครัวในแต่ละเดือน				
8	สถานที่ทำงานของท่านสะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ				
9	สภาพแวดล้อมการทำงานของท่าน ปราศจากเสียง และกลิ่นมารบกวน				
10	สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด				
11	หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณ และจำนวนของผู้ปฏิบัติงาน				

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	จริงที่สุด	จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
12	หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่ทันสมัย (HI-TECH)				
13	สภาพแวดล้อมการทำงาน และลักษณะงานของท่านส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี				
14	ท่านมั่นใจว่าความพยายามในการทำงานอย่างหนักจะทำให้มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น				
15	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บังคับบัญชา				
16	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน				
17	สมาชิกทุกคนในหน่วยงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าอย่างทัดเทียมกันตามความสามารถในการทำงานของแต่ละคน				
18	ในหน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ท่านก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ				
19	ท่านยอมรับว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองจะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน				
20	ในการทำงาน ท่านได้รับโอกาสที่จะทำในสิ่งที่ท่านทำได้ดีที่สุดทุกวัน				
21	ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การอบรม การสัมมนา				
22	มีผู้ที่ให้กำลังใจ สนับสนุนให้ท่านพัฒนาตนเอง				
23	ภายใน 7 วันที่ผ่านมา ท่านได้รับคำยกย่อง หรือการชมเชยจากการที่ท่านทำงานดี				
24	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถของท่านในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่				
25	ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน				
26	เมื่อท่านได้รับการอบรมแล้ว ท่านรู้สึกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเดิม				
27	ไม่มีเพื่อนร่วมงานคนใดที่สามารถทำงานในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ แทนท่านได้				
28	ท่านมีส่วนในการวางแผน ลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล ในงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เสมอ				
29	เมื่อเกิดปัญหาในงานที่ท่านรับผิดชอบ ท่านมีส่วนในการตัดสินใจที่จะแก้ปัญหา				
30	ผู้บังคับบัญชาจะขอความคิดเห็นจากท่าน ในงานที่ท่านรับผิดชอบ				

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	จริงที่สุด	จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
31	การปฏิบัติงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกเกิดความรู้สึกภูมิใจในวิชาชีพวิศวกรรม				
32	วิชาชีพวิศวกรรมเป็นงานที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ได้รับการยอมรับในสังคม				
33	ผู้บังคับบัญชารับรู้ และยอมรับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน				
34	ผู้ร่วมงานรับรู้ และยอมรับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน				
35	ท่านรู้สึกว่า ท่านมักจะได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านต้องการ				
36	หน่วยงานของท่านทำงานแบบตัวใครตัวมัน				
37	ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานมักนำผลงานที่ท่านทำไปเสนอผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ				
38	ในหน่วยงานของท่าน มักจะมีงานเลี้ยง สังสรรค์กันระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานอยู่เสมอ				
39	แม้ในช่วงเวลาส่วนตัว หรืออยู่กับครอบครัว ท่านก็ยังรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน				
40	ท่านสามารถแบ่งเวลาของท่านให้กับการทำงาน, ครอบครัว และเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม				

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 4 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด แบ่งเป็น 4 ระดับได้แก่

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านพอสมควร
 ไม่จริง หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน
 ไม่จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	จริงที่สุด	จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1	ท่านทราบในปรัชญาการทำงานของบริษัทฯ ที่ว่า "Quality in everything we do, together. We delight our customers at all times."				
2	ท่านพร้อมที่จะนำค่านิยมการทำงานของบริษัทฯ ไปใช้ในการทำงานทุกครั้งที่มีโอกาส				
3	ท่านเชื่อมั่นว่าปรัชญาการทำงาน และค่านิยมการทำงานของบริษัทฯ จะทำให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จและเป็นผู้นำในธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมได้				

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	จริงที่สุด	จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
4	ค่านิยมส่วนตัวของท่านในการทำงานบางส่วนที่สอดคล้องกับค่านิยมการทำงานของบริษัทฯ				
5	ท่านเคยนำค่านิยมการทำงานของบริษัทฯ ไปใช้ในการทำงานแล้วประสบความสำเร็จ				
6	ท่านเชื่อว่า แม้ท่านจะไม่รับทราบ หรือยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยมของบริษัทฯ ท่านก็ยังปฏิบัติงานที่บริษัทฯ ได้				
7	ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก เพื่อให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมาย ที่ว่าจะมีลูกค้าครบ 9 ล้านเลขหมาย ภายในสิ้นปี 2545				
8	ท่านพร้อมที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถของท่าน เพื่อนำกลับมาใช้ในการทำงานที่บริษัทฯ ต่อไป				
9	ท่านรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของบริษัทฯ ว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เมื่อมีคู่แข่งเข้ามาลงทุนมาก				
10	ท่านรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายของบริษัทฯ เป็นเป้าหมายเดียวกับของท่านในการทำงานด้วย				
11	ท่านยินดีให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ				
12	ท่านจะเข้มแข็งด้วยเหตุผลทันที หากมีใครกล่าวหาวิพากษ์วิจารณ์หน่วยงานของท่านในทางที่เสียหาย				
13	ท่านรู้สึกยินดี ภูมิใจ และเข้าร่วมงานเลี้ยงฉลองความสำเร็จของบริษัทฯ ทุกครั้ง				
14	ท่านชักชวนเพื่อน หรือคนรู้จัก ของท่านที่กำลังหางานให้มาสมัครงานกับบริษัทฯ				
15	ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานที่ลาออกไปจากบริษัทฯ โดยส่วนใหญ่มักจะประสบความสำเร็จมากขึ้น				
16	ในความรู้สึกของท่าน ความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ ไม่ใช่สิ่งสำคัญในการทำงาน				
17	ในเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความต้องการที่จะลาออกจากบริษัทฯ				
18	ท่านอยากจะทำหน้าที่บริษัทฯ ต่อไป เพราะท่านรู้สึกภูมิใจในสถานภาพที่มั่นคงและชื่อเสียงที่ดีของบริษัท				

ภาคผนวก ค
ตารางแสดงค่าสถิติ

ตาราง 20 แสดงค่าอำนาจจำแนก เป็นรายชื่อของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกรของ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านการยอมรับในปรัชญา และปฏิบัติตามค่านิยมของบริษัทฯ	
1. ท่านทราบในปรัชญาการทำงานของบริษัทฯ ที่ว่า " Quality in Everything we do, together. We delight our customers At all Times."	6.971
2. ท่านพร้อมที่จะนำค่านิยมการทำงานของบริษัทฯ ไปใช้ในการทำงาน ทุกครั้งที่มีโอกาส	3.133
3. ท่านเชื่อมั่นว่าปรัชญาการทำงาน และค่านิยมการทำงานจะ ทำให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ และเป็นผู้นำในธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคมได้	8.000
4. ค่านิยมส่วนตัวของท่านในการทำงานบางส่วนที่สอดคล้องกับ ค่านิยมการทำงานของบริษัทฯ	3.133
5. ท่านเคยนำค่านิยมการทำงานของบริษัทฯ ไปใช้ในการทำงานแล้ว ประสบความสำเร็จ	4.950
6. ท่านเชื่อว่า แม้ท่านจะไม่รับทราบ หรือยอมรับในปรัชญา และ ปฏิบัติตามค่านิยมของบริษัทฯ ท่านก็ยังคงปฏิบัติงานที่บริษัทฯ ได้	1.342
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน	
7. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก เพื่อให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมาย ที่ว่าจะ มีลูกค้าครบ 9 ล้านเลขหมายภายในสิ้นปี 2545	2.309
8. ท่านพร้อมที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถของท่าน เพื่อนำกลับมาใช้ในการทำงานที่บริษัทฯ	1.265
9. ท่านรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของบริษัทฯ ที่จะเปลี่ยนแปลงไป อย่างไร เมื่อมีคู่แข่งเข้ามาลงทุนมาก	4.804
10. ท่านรู้สึกว่ เป้าหมายของบริษัทฯ เป็นเป้าหมายเดียวกับของท่าน ในการทำงานด้วย	3.873
11. ท่านยินดีให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ	8.000
12. ท่านจะชี้แจงด้วยเหตุผลทันที หากมีใครกล่าวหาวิพากษ์วิจารณ์ หน่วยงานของท่านในทางที่เสียหาย	3.133
13. ท่านรู้สึกยินดี ภูมิใจ และเข้าร่วมงานเลี้ยงฉลองความสำเร็จของ บริษัทฯ ทุกครั้ง	6.971

ตาราง 20 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ	
14. ท่านชักชวนเพื่อน หรือคนรู้จัก ของท่านที่กำลังหางานให้มาสมัครงานกับบริษัทฯ	3.216
15. ท่านรู้สึกว่าเป็นร่วมงานที่ลาออกไปจากบริษัทฯ โดยส่วนใหญ่ มักจะประสบความสำเร็จมากขึ้น	3.133
16. ในความรู้สึกของท่าน ความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ ไม่ใช่สิ่งสำคัญในการทำงาน	2.333
17. ในเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความต้องการที่จะลาออกจากบริษัทฯ	3.133
18. ท่านอยากจะทำหน้าที่บริษัทฯ ต่อไป เพราะท่านรู้สึกภูมิใจในสถานภาพที่มั่นคงและชื่อเสียงที่ดีของบริษัทฯ	8.000

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8595

ตาราง 21 แสดงค่าอำนาจจำแนก เป็นรายชื่อของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	
1. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราเงินเดือนประจำที่ท่านได้รับ	3.873
2. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี(โบนัส)ในแต่ละปี	4.178
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกัน เช่น วิศวกรโทรคมนาคมของบริษัทฯ อื่น ๆ	6.000
4. ท่านได้รับอัตราการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีอย่างยุติธรรม เหมาะสมกับการทำงานที่ท่านทำในปีนั้น	3.873
5. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานปริมาณงาน และลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.873
6. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าผู้ที่ทำงานวิชาชีพอื่นที่มีตำแหน่ง และลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน	7.071
7. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของท่านและครอบครัวในแต่ละเดือน	2.309
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย	
8. สถานที่ทำงานของท่านสะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ	3.133
9. สภาพแวดล้อมการทำงานของท่าน ปราศจากเสียงและกลิ่นมารบกวน	2.887
10. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด	3.000
11. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณ และจำนวนของผู้ปฏิบัติงาน	2.449
12. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย (HI-TECH)	6.000
13. สภาพแวดล้อมการทำงาน และลักษณะงานของท่านส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี	3.897

ตาราง 21 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ	
14. ท่านมั่นใจว่าความพยายามในการทำงานอย่างหนักจะทำให้มีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	5.774
15. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บังคับบัญชา	2.771
16. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน	3.873
17. สมาชิกทุกคนในหน่วยงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าอย่างทัดเทียมกันตามความสามารถในการทำงานของแต่ละคน	2.449
18. ในหน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ท่านก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ	4.157
19. ท่านยอมรับว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองจะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.950
20. ในการทำงาน ท่านได้รับโอกาสที่จะทำในสิ่งที่ท่านทำได้ดีที่สุดทุกวัน	2.611
21. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การอบรม การสัมมนา	2.309
22. มีผู้ที่ให้กำลังใจ สนับสนุนให้ท่านพัฒนาตนเอง	2.309
23. ภายใน 7 วันที่ผ่านมา ท่านได้รับคำยกย่อง หรือการชมเชยจากการที่ท่านทำงานดี	2.887
24. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถของท่านในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.536
25. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน	2.611
26. เมื่อท่านได้รับการอบรมแล้ว ท่านรู้สึกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเดิม	3.873

ตาราง 21 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	
27. ไม่มีเพื่อนร่วมงานคนใดที่สามารถทำงานในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่แทนท่านได้	4.950
28. ท่านมีส่วนในการวางแผน ลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล ในงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เสมอ	6.000
29. เมื่อเกิดปัญหาในงานที่ท่านรับผิดชอบ ท่านมีส่วนในการตัดสินใจที่จะแก้ปัญหานั้น	2.121
30. ผู้บังคับบัญชาจะขอความคิดเห็นจากท่าน ในงานที่ท่านรับผิดชอบ	6.000
31. การปฏิบัติงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจในวิชาชีพวิศวกรรม	3.286
32. วิชาชีพวิศวกรรมเป็นงานที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ได้รับการยอมรับในสังคม	2.309
33. ผู้บังคับบัญชารับรู้ และยอมรับความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของท่าน	2.309
34. ผู้ร่วมงานรับรู้ และยอมรับความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของท่าน	3.133
35. ท่านรู้สึกว่า ท่านมักจะได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านต้องการ	2.887
36. หน่วยงานของท่านทำงานแบบตัวใครตัวมัน	6.000
37. ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานมักนำผลงานที่ท่านทำไปเสนอผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	3.674
38. ในหน่วยงานของท่าน มักจะมีงานเลี้ยง สังสรรค์กันระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	3.133
ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	
39. แม้ในช่วงเวลาส่วนตัว หรืออยู่กับครอบครัว ท่านก็ ยังรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน	3.133
40. ท่านสามารถแบ่งเวลาของท่านให้กับการทำงาน, ครอบครัว และเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	3.536

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8910

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวพรรษสิริ อาสาเสนีย์
เกิดวันที่	28 พฤษภาคม 2512
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	28/45 หมู่ 10 ซอยสุขสันต์ 14 เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคลอาวุโส
สถานที่ทำงาน	สำนักทรัพยากรบุคคล บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) 414 อาคารชินวัตร 1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	ปริญญาการศึกษาบัณฑิต (การประถมศึกษา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2546	ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนวและให้คำปรึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ