

ศึกษารูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
กรณีศึกษา บริษัทผลิตอุปกรณ์ขุดเจาะปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา  
Study of the quality of work life patterns of operational level staff.  
Case study: Petroleum drilling equipment manufacturing company in  
Songkhla Province.

นายอรรถวุฒิ โลหากญณ์

Attawut Lohakarn

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัทผลิตอุปกรณ์ขุดเจาะปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา (2) เพื่อทราบถึงสภาพปัจจุบัน และลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัทผลิตอุปกรณ์ขุดเจาะปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ที่มีประชากรทั้งหมด จำนวน 25 คน ที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และต้องมีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน ซึ่งใช้การวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยวิธีการคัดเลือกแบบมีจุดประสงค์เฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Deep Interview) เครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้คำถามแบบปลายเปิด และการวิเคราะห์ในครั้งนี้ใช้วิธีแจกแจงความถี่ เพื่อทำการสรุปผลการวิจัย

จากดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (2) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง (4) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน (5) ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ และ (6) ด้านสิทธิและหลักประชาธิปไตย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงอยู่ในระดับปานกลางก่อนไปทางต่ำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถอยู่ในระดับดี ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน และด้านสิทธิส่วนบุคคลและหลักประชาธิปไตยอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

### Abstract

The purpose of this research were (1) to study of the quality of work life patterns of operational level staff. Case study: Petroleum drilling equipment manufacturing company in Songkhla Province. (2) to know the current condition and problem kind of the quality of work life patterns of operational level staff. Case study: Petroleum drilling equipment manufacturing company in Songkhla Province. With a total of 25 people who are employees at the operating level or employees with a bachelor's degree or above and must have lost at least 1 year of work. The researcher interviewed a sample of 21 people. Which uses qualitative research by the method of selection with a purpose/specific, The researcher used in-depth interviews. The data collection tool uses open-ended questions. And this analysis used frequency distribution method to summarize the research results.

This research considers 6 indicators as a (1) compensation and company benefits (2) working environment (3) career progression and job stability (4) relationships among employees (5) skills development and (6) employee rights. Research findings were as follows the quality of work life patterns of operational level staff. Case study: Petroleum drilling equipment manufacturing company in Songkhla Province. The overall is at a moderate level. And when considered by each side and found that compensation and benefits were at a moderate level. The working environment is at a good level. The progress and stability were at a moderate to low level. The relationship between individuals or colleagues was at a very good level. The development of skills and abilities are at a good level. Personal rights and democracy were at very good levels respectively.

**คำสำคัญ (Keywords) :** คุณภาพชีวิตการทำงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ, Quality of Work Life, Operational level staff

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานนับเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของมนุษย์ทุกคน จนอาจเรียกได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่มีการปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมอื่นใด มนุษย์ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของแต่ละวันอยู่ในสถานที่ทำงานและคาดว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์อาจจำเป็นต้องใช้เวลากับการทำงานเพิ่มมากขึ้นไปอีก เพราะสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงขึ้น รวมถึงนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มนุษย์ต้องทุ่มเททำงานกันให้มากขึ้น การมีงานทำ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ทุกคนรู้สึกว่า ชีวิตของตนเองมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจ ความสุขและเติมเต็มความสมบูรณ์ด้านต่าง ๆ ในชีวิตให้แก่มนุษย์ทุกคน (ผจญ เฉลิมสาร, 2540, หน้า 24)

เมื่อพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะที่เดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากที่สุด ซึ่งถือว่าคน เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่าอย่างมาก ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้และเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และเมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ สถานที่จึงควรมีสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางจิตวิญญาณ และสภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547, หน้า 18)

สำหรับการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการครั้งนี้ โดยผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร ซึ่งจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินงานขององค์การ ในการปรับปรุง แก้ไขคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ทั้งยังเป็นแนวทางในการวางแผนในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขกับทั้งแก่พนักงานและองค์การต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัทผลิตอุปกรณ์ชุดเจาะปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อทราบถึงสภาพปัจจุบันและลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัทผลิตอุปกรณ์ชุดเจาะปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

## ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-deep interview) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและต้องมีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ณ บริษัทผลิตอุปกรณ์ชุดเจาะปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ซึ่งจะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 21 คน

## แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ศึกษา ค้นคว้า แนวคิด หลักการและทฤษฎี ทั้งจากหนังสือ ตำรา เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ บทความ ข้อมูลทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยประกอบด้วย (1) ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานสรุปได้ดังนี้คือ การทำงานของบุคคลในสถานที่ทำงานหรือสถานประกอบการ จะเป็นความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการสัมผัสและรับรู้ จนเกิดการยอมรับของแต่ละบุคคลว่าเป็นลักษณะการทำงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตประจำวันในทางที่ดี มีความพึงพอใจในงานที่ทำ รวมถึงด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีความถูกต้องและความเหมาะสม ทำให้บุคคลนั้นสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร (2) ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปได้ว่า เป็นการกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจว่า คนทำงานจะต้องมีหัวข้อเรื่องใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการและสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงาน โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินการและรักษาระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

## แนวความคิดในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดไว้ เพื่อมาเป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้ วอลตัน (Walton, 1975) และเลวิน (Lewin, 1981) และอัมสต็อท (Umstot, 1984) และเคสท์และโรเซนวิก (Kast & Rosenzweig, 1985) และคาสซิโอ (Cascio, 1989) และเดวิสและนิวสตอร์ม (Davis & Newstorm, 1989) และเดสส์เลอร์ (Dessler, 1991) และกอร์ดอน (Gordon, 1991) และเชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn Jr, 1996) และเบอร์นาคินและรัสเซล (Bernardin & Russel, 1998)

## ตารางสรุปแนวความคิดรูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน

ดัชนีชี้วัดของ นักวิชาการ	Walton (1975)	Lewin (1981)	Umstot (1984)	Kast & Rosenzweig (1985)	Cascio (1989)	Davis & Newstorm (1989)	Dessler (1991)	Gordon (1991)	Schermerchorn (1996)	Bernardin & Russel (1998)	งานวิจัย ครั้งนี้
ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
สภาพแวดล้อม การทำงาน	●	●		●	●		●	●	●	●	●
ความก้าวหน้า และความ มั่นคง	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล		●	●	●		●		●		●	●
การพัฒนา ทักษะและ ความสามารถ	●		●	●		●	●	●	●	●	●
สิทธิและหลัก ประชาธิปไตย	●	●	●		●		●	●	●	●	●
การบูรณาการ ทางสังคม	●						●	●	●		

จากตารางผู้วิจัยได้นำดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการแต่ละท่าน มาเปรียบเทียบทำการรวบรวมและได้สรุปหัวข้อที่สนใจของงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปแบบตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ส่วนสวัสดิการสามารถแบ่งออกเป็นตัวเงิน ซึ่งประกอบด้วย โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าประกัน กองทุนต่าง ๆ ในส่วนของสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินนั้นจะประกอบด้วย การลาประเภทต่าง ๆ รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ (Walton, 1975, Lewin, 1981, Umstot, 1984, Kast & Rosenzweig, 1985, Cascio, 1989, Davis & Newstorm, 1989, Desslers, 1991, Gordon, 1991, Schermerchorn, 1996, Bernardin & Russel, 1998, คู่มือระบบค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. , 2555, หน้า 1-8)

2. สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตหรือที่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน (Walton, 1975, Lewin, 1981, Umstot, 1984, Kast & Rosenzweig, 1985, Cascio, 1989, Davis & Newstorm, 1989, Desslers, 1991, Gordon, 1991, Schermerchorn, 1996, Bernardin & Russel, 1998, รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547, หน้า 12)

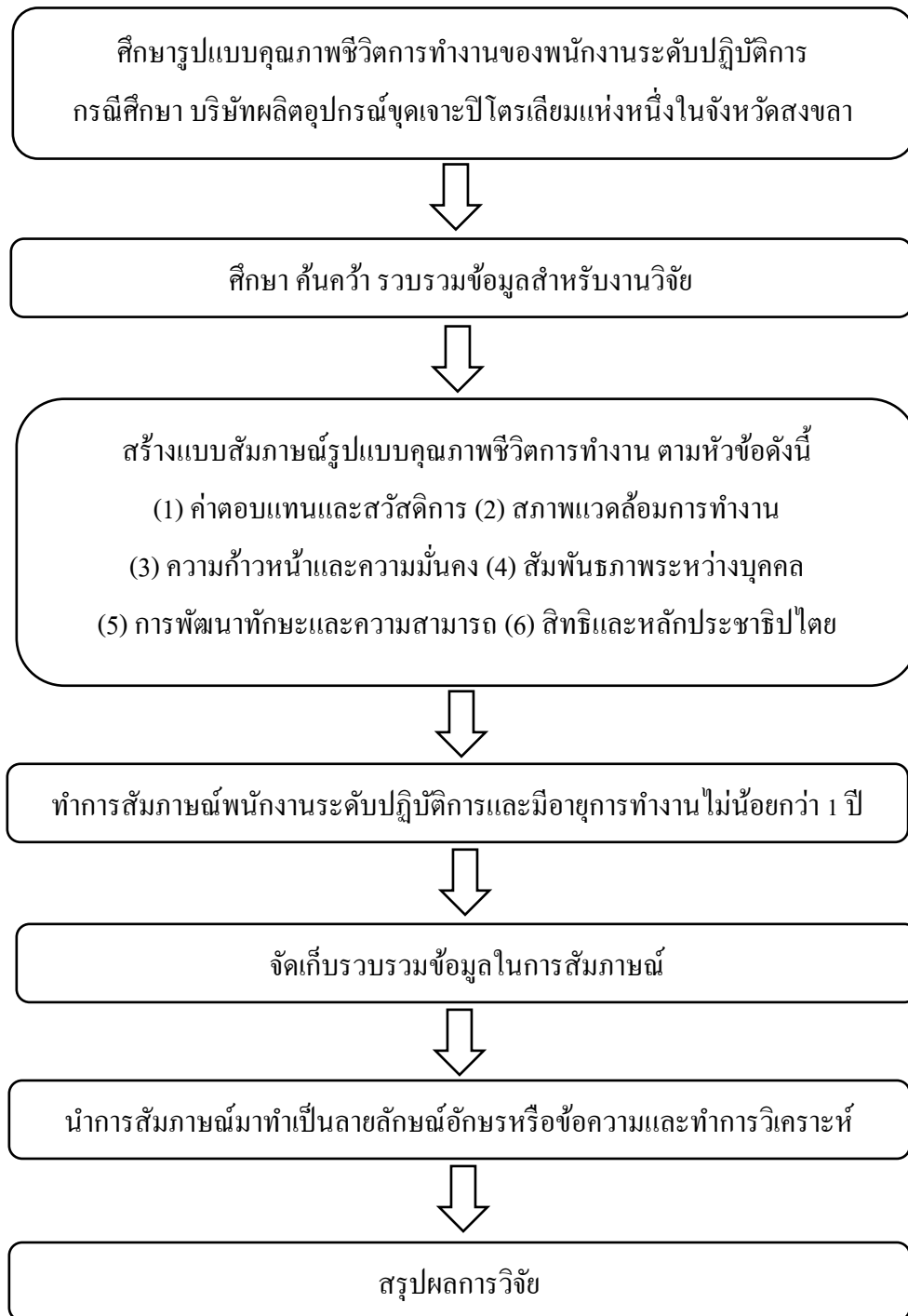
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงาน กำหนดความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมทางวิชาการ การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ และนโยบายขององค์กรที่ส่งเสริมและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความก้าวหน้า ทำให้บุคคลนั้นมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่จะพัฒนาความสามารถของตนเอง ให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ (Walton, 1975, Lewin, 1981, Umstot, 1984, Kast & Rosenzweig, 1985, Cascio, 1989, Davis & Newstorm, 1989, Desslers, 1991, Gordon, 1991, Schermerchorn, 1996, Bernardin & Russel, 1998, เฉลิมพล แก้ววงษ์วัน, 2552, หน้า 10)

4. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล อันจะทำให้เกิดความรัก ความนับถือ และความร่วมมือหรือการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ได้อย่างมีความสุข มนุษย์ไม่สามารถที่จะอยู่อย่างโดดเดี่ยวตามลำพังได้ จำเป็นต้องอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม จึงมีต้องการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นจะทำให้การติดต่อและการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นเป็นไปได้ด้วยดี ทำให้เกิดความสุขการดำเนินชีวิตในที่สุด (Lewin, 1981, Umstot, 1984, Kast & Rosenzweig, 1985, Davis & Newstorm, 1989, Gordon, 1991, Bernardin & Russel, 1998, ณัฐอรินทร์ คำอ่อง, 2554)

5. การพัฒนาทักษะและความสามารถ หมายถึง การนำความรู้ ความสามารถ เทคนิค วิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้และความสามารถในการทำงานที่ทำ มีทักษะในการวิเคราะห์งาน มีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ปัญหาได้ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการบริหารงาน (Walton, 1975, Umstot, 1984, Kast & Rosenzweig, 1985, Davis & Newstorm, 1989, Desslers, 1991, Gordon, 1991, Schermerchorn, 1996, Bernardin & Russel, 1998, สุดาลักษณ์ ไกรทอง, 2557)

6. สิทธิและหลักประชาธิปไตย หมายถึง อำนาจหรือผลประโยชน์ที่ได้รับการคุ้มครองและรับรองตามกฎหมาย ความศรัทธาในการพัฒนา ตามแนวทางของระบอบประชาธิปไตยและมีความเชื่อว่า คนทุกคนย่อมมีสิทธิและสามารถที่จะกำหนดวิธีการดำรงชีวิตของตนเองไปในทิศทางที่ตนต้องการด้วยความสมัครใจ (Walton, 1975, Lewin, 1981, Umstot, 1984, Cascio, 1989, Desslers, 1991, Gordon, 1991, Schermerchorn, 1996, Bernardin & Russel, 1998, จิตติรัตน์ กิจแก้ว, 2555)

## ขั้นตอนการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและต้องมีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ณ บริษัทผลิตอุปกรณ์ชุดเจาะปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา จำนวน 21 คน จากกลุ่มประชากรทั้งหมด 25 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น วิธีการคัดเลือกแบบมีจุดประสงค์เฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยพิจารณาจากวุฒิการศึกษาและอายุการทำงาน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Deep Interview) จากนั้นนำหัวข้อทั้งหมด 6 ข้อที่จะใช้ในการทำการวิจัยครั้งนี้มาทำเป็นแบบสัมภาษณ์รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมถึงสภาพปัจจุบันและลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้ (1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (2) สภาพแวดล้อมการทำงาน (3) ความก้าวหน้าและความมั่นคง (4) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน (5) การพัฒนาทักษะและความสามารถ และ (6) สิทธิและหลักประชาธิปไตย โดยได้นำประเด็นของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ข้อมาใช้ในการศึกษารูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมถึงศึกษาสภาพปัจจุบันและลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตรีศึกษา บริษัทผลิตอุปกรณ์ชุดเจาะปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยคำถามจะเป็นคำถามปลายเปิด จากนั้นทำการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแจงค่าความถี่ (F-frequencies) เมื่อได้ค่าความถี่ของแต่ละหัวข้อแล้ว จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสรุปรูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน สภาพปัจจุบันและลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงาน และนำเสนอข้อมูลจากผลวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในรูปแบบของตารางค่าความถี่ และการพรรณนาตามลักษณะของข้อมูล

## ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตรีศึกษา บริษัทผลิตอุปกรณ์ชุดเจาะปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา สามารถสรุปผลและวิเคราะห์ผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกว่ สำหรับเรื่อง ค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนและโบนัสประจำปี ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ส่วนสวัสดิการถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจเดียวกัน โดยจะให้สวัสดิการที่สูงกว่าบริษัทอื่น

- 1.2 ลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานบางคนมีความรู้สึกว่ สำหรับเรื่อง อัตราเงินเดือนค่อนข้างต่ำ รวมถึงทั้งการปรับขึ้นเงินเดือนและโบนัสประจำปี หากเทียบกับบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจเดียวกัน เพราะ ทุกอย่างจะถูกกำหนดและอ้างอิงมาจากบริษัทแม่ ที่อยู่สาขาสิงคโปร์ สำหรับเรื่องค่าตอบแทนก็ไม่เป็นมาตรฐานหรือไม่เป็นแบบขั้นบันไดที่แน่นอนในแต่ละตำแหน่ง



## 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกที่ สภาพแวดล้อมเรื่อง พื้นที่การทำงานถือว่าอยู่ในระดับดี เพราะว่า บริษัทมีขนาดพื้นที่กำลังดี ไม่กว้างเกินไป ไม่แคบเกินไป ส่วนที่ทำงานเกี่ยวกับสารเคมีก็จะเป็นอีกโซนหนึ่ง ส่วนออฟฟิศก็อยู่อีกโซนหนึ่ง และมีความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับสภาพแวดล้อมเรื่อง เพื่อนร่วมงาน ถือว่าอยู่ในระดับดี เพราะว่า เพื่อนร่วมงานทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในเรื่องงานและเรื่องต่าง ๆ

2.2 ลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานบางคนมีความรู้สึกที่ สำหรับเรื่อง เสียง ในขณะที่ทำงานจะมีเสียงดังรบกวนจากเครื่องจักร แต่ก็ยังอยู่ในระดับค่าของเกณฑ์มาตรฐานตามกฎหมายเกี่ยวกับมลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน สำหรับเรื่อง การประสานงานหรือการสื่อสารระหว่างแผนกยังไม่ชัดเจน เนื่องจากมีการส่งต่อข้อมูลกันหลายคน ทำให้ข้อมูลอาจบิดเบือน

## 3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง มีรายละเอียดดังนี้

3.1 รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกที่ สำหรับเรื่อง ความก้าวหน้าในตำแหน่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ เพราะว่า ไม่ค่อยมีมาตรฐานในการปรับเลื่อนตำแหน่งงานที่ชัดเจน เนื่องจากตำแหน่งงานมีน้อย จึงเป็นไปได้ยากที่จะได้รับการปรับเลื่อนตำแหน่งใหม่ที่สูงกว่าเดิม สำหรับเรื่อง ความมั่นคงของบริษัท ส่วนใหญ่ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางและส่วนน้อยอยู่ในเกณฑ์ระดับระดับต่ำตามลำดับ เนื่องจากที่เป็นบริษัทขนาดเล็กด้วยและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันก็มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา

3.2 ลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานบางคนมีความรู้สึกที่ สำหรับเรื่อง ตำแหน่งงานมีน้อย ทำให้ตันในตำแหน่ง เนื่องจากเป็นบริษัทขนาดเล็ก ทำให้ตำแหน่งมีไม่มาก ทำให้โอกาสที่จะปรับเลื่อนตำแหน่งมีน้อย สำหรับเรื่อง ระบบการทำงานและการบริหารงาน เนื่องจากบริษัทมีการบริหารงานระดับขั้นที่ถือว่าสั้น การที่จะได้รับการปรับเลื่อนตำแหน่งได้นั้น อาจจะต้องรอให้มีการลาออกของตำแหน่งในระดับที่สูงกว่าก่อน

## 4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน มีรายละเอียดดังนี้

4.1 รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกที่ สำหรับเรื่อง เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเกื้อกูลกัน พนักงานทุกคนมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและมีเป้าหมายเพื่อทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยกัน สำหรับเรื่อง เพื่อนร่วมงานเป็นกันเอง มีความสัมพันธ์แบบพี่น้อง ฉันทาติมิตร พนักงานทุกคนสามารถพูดคุยกันได้ ก็เลยทำให้ทุกคนมีความเข้าใจกันและมีความเห็นอกเห็นใจ มีการทำงานเป็นทีมได้ดีมาก เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด

4.2 ลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานบางคนมีความรู้สึกที่ สำหรับเรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่มีความชัดเจน เช่น การกระจายงานจากหัวหน้างานระดับสูงที่ไม่ค่อยจะได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเท่าไร ทำให้การทำงานมีปัญหาบ้าง สำหรับเรื่อง ความสนิทสนมกันที่มากเกินไป ทำให้เกิดความเกรงใจกันเวลาทำงาน พอคนอื่นมีปัญหาทำให้เรารู้สึกลำบากใจ

## 5. ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ มีรายละเอียดดังนี้

5.1 รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกว่ สำหรับเรื่อง บริษัทมีการจัดฝึกอบรมในทักษะเรื่องต่าง ๆ อย่างเช่น หลักสูตรการใช้โปรแกรม Pure Manufacturing และ NetSuite ซึ่งจำเป็นอย่างมาก เพราะต้องใช้ในการทำงาน หลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้นและการอพยพหนีไฟและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับเรื่อง การได้ฝึกทักษะภาษาอังกฤษจากการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ เนื่องจากลูกค้าเป็นชาวต่างชาติ ทักษะด้านภาษาอังกฤษจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างมาก

5.2 ลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานบางคนมีความรู้สึกว่ สำหรับเรื่อง พนักงานส่วนใหญ่มีทักษะด้านภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ยังต้องได้รับการฝึกฝนอีกพอสมควร สำหรับเรื่อง ระบบการฝึกอบรมในแต่ละตำแหน่ง พนักงานในทุก ๆ แผนกหรือทุกตำแหน่ง ควรได้รับการพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอ

## 6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลและหลักประชาธิปไตย มีรายละเอียดดังนี้

6.1 รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกว่ สำหรับเรื่อง บริษัทเปิดกว้างอย่างมากในเรื่อง สิทธิส่วนบุคคลตามหลักประชาธิปไตย แต่ต้องอยู่ภายใต้ระเบียบและนโยบายของบริษัท โดยพนักงานทุกคนจะเคารพ ให้เกียรติกัน ยอมรับความคิดเห็นและยอมรับในเสียงข้างมาก

6.2 ลักษณะปัญหาของคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานบางคนมีความรู้สึกว่ ในบางครั้งมีการใช้ทรัพย์สินหรือสิ่งของส่วนตัวโดยไม่ได้แจ้งบอกหรือขออนุญาตเจ้าของก่อน อาจทำให้ทรัพย์สินหรือสิ่งของเกิดความเสียหาย

## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัทผลิตุอุปกรณ์ชุดเจาะปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ได้กำหนดรูปแบบคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งหมด 6 ประเด็นสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สรุปได้ว่า รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงานที่บริษัทแห่งนี้ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องที่บริษัทมีการให้ค่าตอบแทนในส่วนที่เป็นเงินเดือนและที่เป็นเงินโบนัสประจำปี เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจเดียวกัน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ที่กล่าวว่า ค่าจ้างที่ได้รับนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Lewin (1981), Umstot (1984), Kast & Rosenzweig (1985), Cascio (1989),

Davis & Newstorm (1989), Desslers (1991), Gordon (1991), Schermerchorn (1996) และ Bernardin & Russel (1998)

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สรุปได้ว่า รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงานที่บริษัทแห่งนี้ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับดีในเรื่องที่บริษัทมีขนาดพื้นที่กำลังดี การทำงานก็แบ่งเป็นสัดส่วน มีความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับสภาพแวดล้อมเรื่อง เพื่อนร่วมงาน ถือว่าอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ที่กล่าวว่า พนักงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดีและควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่นและการรบกวนทางสายตา และเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Lewin (1981), Kast & Rosenzweig (1985), Cascio (1989), Desslers (1991), Gordon (1991), Schermerchorn (1996) และ Bernardin & Russel (1998)

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง สรุปได้ว่า รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงาน แต่สำหรับบริษัทแห่งนี้จากผลการวิจัยจะเห็นว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับต่ำในเรื่อง ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สำหรับเรื่อง ความมั่นคงของบริษัท พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ก็สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ที่กล่าวว่า ควรให้ความสนใจต่องานที่ปฏิบัติ งานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของตน ตลอดจนมีโอกาสที่จะนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต และเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Lewin (1981), Umstot (1984), Kast & Rosenzweig (1985), Cascio (1989), Davis & Newstorm (1989), Desslers (1991), Gordon (1991), Schermerchorn (1996), และ Bernardin & Russel (1998)

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน สรุปได้ว่า รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงานที่บริษัทแห่งนี้ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Lewin (1981), Umstot (1984), Kast & Rosenzweig (1985), Davis & Newstorm (1989), Gordon (1991) และ Bernardin & Russel (1998)

5. ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ สรุปได้ว่า รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงานที่บริษัทแห่งนี้ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า บริษัทมีการจัดฝึกอบรมในทักษะเรื่องต่าง ๆ ตามตาราง ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับดี เนื่องจากมีการจัดอบรมให้กับพนักงานอยู่เป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ได้กล่าวว่า การพัฒนาความสามารถของบุคคล ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีความรู้สึกว่า ตนเองมีค่าและมีความรู้สึกล้าหาญจากการทำงานของตนเอง และเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Umstot (1984), Kast & Rosenzweig

(1985), Davis & Newstorm (1989), Desslers (1991), Gordon (1991), Schermerchorn (1996) และ Bernardin & Russel (1998)

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลและหลักประชาธิปไตย สรุปได้ว่า รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลและหลักประชาธิปไตย มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงานที่บริษัทแห่งนี้ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ได้กล่าวไว้ว่า ลัทธิธรรมนุญนิยม ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน และเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Lewin (1981), Umstot (1984), Cascio (1989), Desslers (1991), Gordon (1991), Schermerchorn (1996) และ Bernardin & Russel (1998)

### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยเรื่อง ศึกษา รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัทผลิตุอุปกรณ์ชุดเจาะปีโตรเลียมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. บริษัทควรพิจารณาในเรื่อง การปรับฐานเงินเดือนหรือโบนัสประจำปี โดยใช้เกณฑ์วัดที่ทักษะความสามารถและผลงานของตัวบุคคล โดยวัดตามเป้าหมายของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ หรือวัดผลในเชิงพฤติกรรมจากแบบบรรยายลักษณะงาน
2. บริษัทควรมีการจัดฝึกอบรม โดยเฉพาะเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำมาใช้ในการทำงาน ทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน และจะต้องมีการทดสอบให้บ่อยครั้งด้วย
3. บริษัทควรจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ในแต่ละปีและต้องให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมหรือให้โอกาสในการทำโครงการใหม่ ๆ เช่น Continuous Improvement and Innovation (CII), Kaizen Award, Safety of the Month, Small Group Activities เป็นต้น
4. บริษัทควรมีการสลับสับเปลี่ยนตำแหน่งงานบ้าง เช่น จากที่ดูแลหน้างานจริงก็เปลี่ยนให้มาดูงานเอกสาร ส่วนคนที่ดูแลหน้างานเอกสารก็เปลี่ยนไปดูหน้างานจริง หรือการเปลี่ยนย้ายระหว่างแผนก เช่น จากเดิมอยู่แผนก Production แล้วย้ายไปอยู่แผนก Quality และจากแผนก Quality ก็อาจย้ายไปอยู่แผนก Production เป็นต้น
5. บริษัทควรมีการกำหนดโครงสร้างในการบริหารและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานตามแบบบรรยายลักษณะงาน ในแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน และควรมีการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเป็นธรรม

## เอกสารอ้างอิง

- กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). *คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)*. อนุสารแรงงาน, 11(4), 17-22.
- จิตติรัตน์ กิจแก้ว. (2555). *ระบบการเมืองการปกครอง*. ค้นเมื่อ 3 เมษายน 2564, จาก <https://sites.google.com/site/groupsocial55/home/7-siththi-seriphaph-hnathi-laea-khunthrrm-khxng-prachachn-ni-rabxb-prachathiptiy>
- เฉลิมพล แก้ววงศ์าน. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐอรินทร์ คำอ่อง. (2554). *การสร้างเสริมสัมพันธภาพ*. ค้นเมื่อ 3 เมษายน 2564, จาก <https://sites.google.com/site/karsrangserimsamphanthpaph/2-1-khwam-hmay-laea-khwam-sakhay-khxng-samphanthpaph>
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. Productivity World, 2(2), 24-25.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนส์*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2555). *คู่มือระบบค่าตอบแทน สำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ*. ค้นเมื่อ 3 เมษายน 2564, จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/book-2.pdf>
- สุดาลักษณ์ ไกรทอง. (2557). *ห้องเรียนครูสุดาลักษณ์*. ค้นเมื่อ 3 เมษายน 2564, จาก <https://sites.google.com/a/saschool.ac.th/sudaluk/kha-xthibay-raywicha/hnwy-thi/neuxha>
- Bernardin J. & Russell J. (1998). *Human Resource Management: An Experiential Approach*. USA: McGraw-Hill.
- Casio, W. F. (1989). *Managing Human Resources*. New York: McGraw-Hill.
- Davis, K & J.W. Newstrom. (1989). *Human Behavior at Work: Organization Behavior*. Singapore: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (1991). *Personnel/Human Resource Management*. (5<sup>th</sup> ed). Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Gordon, J.R. (1991). *A Diagnostic Approach to Organization Behavior*. Massachusetts: Allyn and bacon, a Division of Simon and Schuster Inc.

- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organization and management*. (4<sup>th</sup> ed). New York: McGraw-Hill.
- Lewin, D. (1981). *Collective Bargaining and the Quality of Work Life*. *Organization Dynamics*. 11: 37-53.
- Schermerhorn, J.R. (1996). *Organizational behavior*. New York: John Wiley.
- Umstot, D.D. (1984). *Understanding Organization Behavior*. Minnesota, West Publishing.
- Walton, R.E. (1975). *Criteria for quality of working life*. In L. E. Davis & A. B. Cherns (Eds.), *Quality of working life: vol.1. The Quality of Working Life: Problems, Prospects and the State of the Art* (pp. 91-104). New York: Free Press.