

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงาน
สัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

นายพิฑูร อมรวิทวัส

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2555

**RELATIONSHIPS BETWEEN QUALITY OF WORKING
LIFE AND LABOR RELATION'S EFFECTIVENESS IN
MANUFACTURING AND SERVICE INDUSTRIES IN
NAKHON RATCHASIMA PROVINCE**

Pitoon Amornwitthawat

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Management
Suranaree University of Technology
Academic Year 2012**

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์
ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ.รัชฎาพร วิสุทธาการ)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.มัลลิกา สังข์สนิท)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร.ศุภกฤษฎี นิวัฒนากุล)

กรรมการ

(ศ. ดร.ชูกิจ ลิมปิจำนงค์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

(อ. ดร.พีรศักดิ์ สิริโยธิน)

คณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

พิฑูร อมรวิทวัส : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผล
ด้านแรงงานสัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา
(RELATIONSHIPS BETWEEN QUALITY OF WORKING LIFE AND LABOR
RELATION'S EFFECTIVENESS IN MANUFACTURING AND SERVICE
INDUSTRIES IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา :
อาจารย์ ดร.มัลลิกา สังข์สนิท, 129 หน้า.

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงาน
สัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับ
คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน 2) ศึกษา
ความสัมพันธ์ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของ
พนักงาน 3) ศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามลักษณะ
องค์กร และ 4) ศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตาม
ลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 520 คน แบ่งเป็นจากองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่ง
ความสุข จำนวน 193 คน องค์กรภาคีเครือข่าย จำนวน 167 คน และ องค์กรอื่น ๆ จำนวน 160 คน
ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม
2555 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) สถิติสหสัมพันธ์แบบ
เพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)
และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way anova)

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลด้านแรงงาน
สัมพันธ์โดยรวม (ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และทัศนคติ
เชิงลบต่อองค์กร) อยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทาง
ตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร แต่ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับการขาดงานของพนักงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน ระดับการขาดงาน และทัศนคติ
เชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกันตามลักษณะงาน และลักษณะองค์กร

PITOON AMORNWITTHAWAT : RELATIONSHIPS BETWEEN
QUALITY OF WORKING LIFE AND LABOR RELATION'S
EFFECTIVENESS IN MANUFACTURING AND SERVICE INDUSTRIES
IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE. THESIS ADVISOR :
MULLIKA SUNGSANIT, Ph.D., 129 PP.

QUALITY OF WORKING LIFE/LABOUR RELATION/INTENTION TO QUIT/
ABSENTEEISM/ORGANIZATIONAL CYNICISM

This study "Relationships between quality of working life and labor relation's effectiveness in manufacturing and service industries in Nakhon Ratchasima province." aimed at studying 1) the level of quality of working life from concept of happy workplace and labor relation's effectiveness in Nakhon Ratchasima province, 2) the relationship between quality of working life from the concept of happy workplace and labor relation's effectiveness in Nakhon Ratchasima province, 3) the level of labor relation's effectiveness different in work characteristics, and 4) the level of labor relation's effectiveness in organizations characteristics. The samples were 520 employees from the manufacturing companies, which adopted (193 employees), hoping to adopt (167 employees), and not yet adopted (160 employees) the happy workplace concept in their companies. Questionnaire was used to collect data. Data was collected during October-December 2012. Data was analyzed using descriptive statistics, Pearson's product-moment correlation, Multiple regression and One-way anova.

The results indicated that the levels of employees' quality of work life and labor relation's effectiveness (i.e., intention to quit, absenteeism, organizational cynicism.) were at the medium levels. The quality of work life had shown significant negative relationships with intention to quit and organizational cynicism, but hadn't shown significant relationship with absenteeism. And the level of employee's intention to quit, absenteeism and organizational cynicism were significantly different by characteristics of work and organizations.



School of Management Technology

Academic Year 2012

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความช่วยเหลือและการเอาใจใส่อย่างดี
ยิ่งจาก อาจารย์ ดร.มัลลิกา สังข์สนิท อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้เสียสละเวลาอันมีค่าใน
การให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อีกทั้งยังเป็นกำลังใจให้ตลอด
ระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์รัชฎาพร วิสุทธาคร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ
อาจารย์ ดร.ศุภกฤษฎ์ นิวัฒนากุล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการ
ปรับปรุงแก้ไขที่มีประโยชน์ และทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการทุกท่านที่ให้ความรู้
และเป็นกำลังใจในการศึกษาจนสำเร็จการศึกษา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาเทคโนโลยีการ
จัดการทุกท่านที่ให้คำแนะนำ ปรึกษาและให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาในการศึกษา
ขอขอบคุณเพื่อนร่วมเรียนระดับปริญญาโทที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นกำลังใจเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานและพนักงานจากองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข
องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา สำหรับความอนุเคราะห์
ในการประสานงานการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถามการวิจัย ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่ให้การสนับสนุนทุนใน
การทำวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนญาติพี่น้องทุกคนที่ให้การเลี้ยงดูอบรม
และสนับสนุน ส่งเสริมการศึกษาและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีเสมอมา

พิฑูร อมรวิวัฒน์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ (ภาษาไทย).....	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ).....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ

บทที่

1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.3 สมมติฐานของงานวิจัย.....	9
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	10
1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	10
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
1.7 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร.....	13
2 ปรัชญ่วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1 สถานการณ์ความต้องการแรงงาน และปัญหาการขาดแคลนแรงงานในประเทศ และจังหวัดนครราชสีมา.....	15
2.2 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านแรงงานและแรงงานสัมพันธ์.....	18
2.3 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	25
2.4 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน.....	31
2.5 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการขาดงานของพนักงาน.....	33
2.6 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร.....	36
2.7 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับองค์กรสุขภาวะและแบบสำรวจความสับสนด้วยตนเอง.....	39
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	46

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
3.1	วิธีวิจัย.....	48
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
3.3	ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัย.....	51
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	51
3.5	การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	53
3.6	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
3.7	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์.....	64
5	สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	87
5.2	การอภิปรายผล.....	92
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	95
	รายการอ้างอิง.....	99
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	110
	ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตใช้เครื่องมือวัดความสุขระดับบุคคล.....	127
	ประวัติผู้เขียน.....	129

สารบัญตาราง

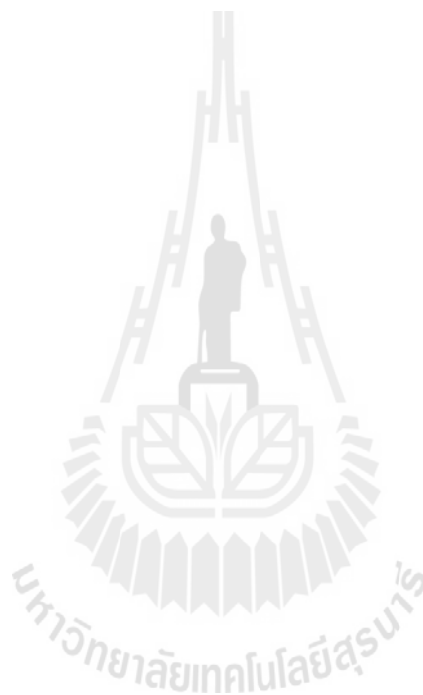
ตารางที่	หน้า
2.1 การคาดคะเนความต้องการกำลังคนในระดับการศึกษา ปวช. และ ปวส. ระหว่างปี 2554-2558.....	17
2.2 จำนวนลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งด้านแรงงานในประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2545-2554.....	19
3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการ Pre-test.....	55
3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากการศึกษา 520 คน.....	56
4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	61
4.2 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะองค์กร.....	64
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน.....	65
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน จำแนกตาม ลักษณะองค์กร.....	66
4.5 ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน (Quit).....	67
4.6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตใน การทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับความตั้งใจลาออก ของพนักงาน.....	68
4.7 ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับการขาดงานของพนักงาน (Absent)	69
4.8 ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร (Cynicism).....	70
4.9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตใน การทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับทัศนคติเชิงลบ ต่อองค์กร.....	71
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกของพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะองค์กรต่างกัน.....	73
4.11 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกของพนักงาน ตามลักษณะองค์กร.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกของพนักงานรายคู่ด้วยวิธี Scheffe จำแนกตามลักษณะองค์กร.....	74
4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการขาดงานของพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะองค์กรต่างกัน.....	75
4.14 ผลการเปรียบเทียบการขาดงานของพนักงาน ตามลักษณะองค์กร.....	75
4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการขาดงานของพนักงานรายคู่ด้วยวิธี Scheffe จำแนกตามลักษณะองค์กร.....	76
4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะองค์กรต่างกัน.....	77
4.17 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ตามลักษณะองค์กร.....	77
4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรรายคู่ด้วยวิธี Scheffe จำแนกตามลักษณะองค์กร.....	78
4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกของพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานต่างกัน.....	79
4.20 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกของพนักงาน ตามลักษณะงาน.....	79
4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกของพนักงานรายคู่ด้วยวิธี Scheffe จำแนกตามลักษณะงาน.....	80
4.22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการขาดงานของพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานต่างกัน.....	81
4.23 ผลการเปรียบเทียบการขาดงานของพนักงาน ตามลักษณะงาน.....	81
4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการขาดงานของพนักงานรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามลักษณะงาน.....	82
4.25 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานต่างกัน.....	83
4.26 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ตามลักษณะงาน.....	83
4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรรายคู่ด้วยวิธี Scheffe จำแนกตามลักษณะงาน.....	84

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	47
5.1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานประกอบการในประเทศไทยกำลังประสบปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงานระดับปฏิบัติการ โดยมีสาเหตุสำคัญจากภาวการณ์ลงทุนในภาคอุตสาหกรรมที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในภาคตะวันออกเชิงเหนือ และการผลิตบุคลากรในระดับปฏิบัติการมีแนวโน้มลดลง จากข้อมูลพบว่า มีสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมที่ขออนุญาตประกอบกิจการใหม่ จำนวน 34 แห่ง ในเดือนธันวาคม 2554 และ 28 แห่ง ในเดือนมกราคม 2555 โดยจังหวัดนครราชสีมา มีการขอประกอบกิจการใหม่มากที่สุด ทั้งหมด 20 แห่ง มีการจ้างงานมากที่สุด จำนวน 2,215 คน และยังมีจำนวนเงินลงทุนมากที่สุด จำนวน 8,171.77 ล้านบาท (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2555) ส่งผลให้เกิดความต้องการแรงงานที่เพิ่มขึ้นและเกิดการขาดแคลนแรงงานในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงานในระดับปฏิบัติการหรือระดับล่าง เป็นปัญหาที่มีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะตำแหน่งช่างฝีมือแรงงาน ซึ่งเป็นผลมาจากผู้สำเร็จการศึกษายาอาชีพ หรืออาชีวศึกษา ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในประเทศ มีแนวโน้มที่ลดลง โดยในปี 2554 มีนักศึกษาทั้ง 2 ระดับการศึกษา เพียง 678,676 คน ซึ่งตรงข้ามกับผลการคาดคะเนความต้องการกำลังคนในระดับการศึกษา ปวช. และ ปวส. ตั้งแต่ปี 2554-2558 ที่มีแนวโน้มความต้องการกำลังคนเพิ่มขึ้นมากกว่า 3 ล้านคน ประกอบกับช่างฝีมือแรงงานที่มีอยู่ในปัจจุบันก็มีปัญหาด้านคุณภาพไม่ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ ทำให้ไตรมาสที่ 4 ของปี 2554 นั้น มีความต้องการแรงงานมากกว่า 3,000 อัตราในเขตภาคตะวันออกเชิงเหนือ โดยเฉพาะช่างฝีมือแรงงานด้านสิ่งทอและแฟชั่น ได้แก่ ช่างตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป และช่างโลหะสำหรับการผลิตเครื่องประดับ ซึ่งเป็นช่างฝีมือแรงงานที่ขาดแคลนมากที่สุด (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2554)

นอกจากสถานการณ์การลงทุนและการผลิตบุคลากรแล้ว สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งของปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงาน เกิดจากปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ยังคงมีความไม่เข้าใจกันระหว่างนายจ้างกับพนักงานเกี่ยวกับการทำงานและการจ้างงานในสถานประกอบการ ซึ่งปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ ส่งผลให้การผลิตชะลอตัวหรือชะงักงัน เกิดความตึงเครียด ร้าวฉาน และเกิดความไม่สงบภายในสถานประกอบการ (สังคีต พิริยะรังสรรค์, 2540)

จากรายงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2555) พบว่ามีพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งด้านแรงงาน จากการเกิดข้อขัดแย้ง การผลงาน ข้อพิพาทแรงงาน การนัดหยุดงาน การปิดงาน และลาออกจากการทำงาน ในปี 2553-2554 จำนวน 592,494 คน และ 527,670 คน ตามลำดับ ทำให้ในสถานการณ์ที่ยังขาดแคลนแรงงานอยู่นี้ สถานประกอบการส่วนใหญ่ก็ยังคงมีความต้องการแรงงานเพื่อทดแทนแรงงานเก่าที่ลาออกไปสูงถึงร้อยละ 71 ของความต้องการแรงงานรวม

ผลของการจัดการแรงงานสัมพันธ์ที่ไม่ดีขององค์กร นอกจากจะทำให้เกิดการลาออกของพนักงานแล้ว ยังส่งผลให้พนักงานเกิดการขาดงาน และมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน (Kornhuser, 1954 อ้างถึงใน สังคีต พิริยะรังสรรค์, 2538) ซึ่งปัญหาความขัดแย้งเหล่านี้ส่งผลให้องค์กรสูญเสียผลผลิตที่ควรจะได้รับจนกว่าจะสามารถฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้ หรือในกรณีที่พนักงานขาดงาน องค์กรจะเกิดการสูญเสียเวลาเพิ่มมากขึ้นที่ต้องใช้ในการดูแล และสอนงานให้กับพนักงานที่ขาดงานไป และต้องจ่ายค่าล่วงเวลา หรือค่าจ้างงานชั่วคราวให้กับพนักงานที่ต้องมาปฏิบัติงานแทนพนักงานที่ขาดงานไป นอกจากการลาออกและการขาดงานของพนักงานจะทำให้เกิดการขาดแคลนพนักงานในกระบวนการการทำงานแล้ว ยังส่งผลเสียต่อสุขภาพและขวัญกำลังใจของพนักงานที่ทำงานอยู่ อันเนื่องมาจากการที่ต้องทำงานล่วงเวลามากขึ้น มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน (Long and Ormsby, 1977 อ้างถึงใน สิริลักษณ์ ไตใหญ่, 2550)

ในต่างประเทศนั้น การลาออกของพนักงานมีนักวิชาการศึกษากันอย่างแพร่หลาย เช่น งานวิจัยของ Coomber และ Barriball (2007) มีการศึกษาปัญหาด้านการลาออกของพนักงานตามลักษณะของกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน จากการศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกและการลาออกของพนักงานในกลุ่มอาชีพพยาบาลในโรงพยาบาล ในสหราชอาณาจักร บ่งชี้ว่าความเครียด และปัญหาด้านภาวะความเป็นผู้นำ มีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้พนักงานลาออกจากการงาน และการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการลาออกของวิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน กรณีศึกษา สายการบินเคนย่า ของ Mokaya (2008) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 54 คน บ่งชี้ว่าค่าตอบแทนที่ต่ำ และการทำงานที่หนัก เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการลาออกของวิศวกรมากที่สุด นอกจากนี้ประเด็นที่มีนักวิชาการศึกษารองลงมาจากการลาออกของพนักงาน คือ การขาดงานของพนักงาน เช่น การศึกษาปัญหาด้านการขาดงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเมือง ออนแทรีโอ (Ontario) ประเทศแคนาดา ของ Reberson (1979) บ่งชี้ว่าสาเหตุโดยรวมที่ทำให้พนักงานขาดงานเกิดจากปัญหาล้วนบุคคล (Personal problems) คือ การติดสุรา (Alcoholism)

นอกจากนี้จากการศึกษาปัญหาด้านการลาออกและการขาดงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการหรือระดับล่างซึ่งเป็นแรงงานที่กำลังขาดแคลนอยู่นั้น พบว่ามีสาเหตุสำคัญเกิดมาจากความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Burnout) ซึ่งลักษณะงานในระดับปฏิบัติการนั้นจะมีความซ้ำซากจำเจในการทำงาน มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อย มีการเร่งทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตปริมาณมาก อีกทั้งมีอำนาจในการตัดสินใจในงานน้อย และเวลาในการทำงานขาดความยืดหยุ่น ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดสูงจากการทำงาน (รัชนิวรรณ วงศ์พระจันทร์, 2544) ความเหนื่อยล้าในการทำงาน หมายถึง อาการทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน จนเกิดทัศนคติในแง่ลบต่องานที่ทำและผู้ร่วมงาน (Maslach, 1986 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว และพรรณระพี สุทธิวรรณ, 2551) โดยมี 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1) ความรู้สีก่อนล้าในอารมณ์ (Exhaustion) คือ ความรู้สึกท้อแท้ ความอ่อนล้า หหมดร่างกายและแรงใจในการทำงานหรือในการดำรงชีวิต 2) ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร (Organizational cynicism) คือ ความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่องานที่รับผิดชอบและต่อผู้อื่น โดยมองผู้อื่นเป็นเหมือนวัตถุสิ่งของ มีความรู้สึกดูหมิ่นผู้มาใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน และ 3) ความรู้สึกถึงความสำเร็จของตนเองลดลง (Reduced personal accomplishment) คือ ความรู้สึกและทัศนคติทางลบต่อตนเอง เกิดความรู้สึกว่าตนเองด้อยความสามารถ ไม่สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งความเหนื่อยล้าในการทำงาน ส่งผลด้านลบต่อสุขภาพกายของบุคคล คือ เกิดอาการอ่อนเพลีย นอนไม่หลับ และปวดศีรษะ และผลต่อสุขภาพจิต คือ การไม่นับถือตนเอง อาการซึมเศร้า ภาวะเครียดและกังวล อีกทั้งกระทบผลต่องานและสถานประกอบการ คือ เกิดการขาดงานและการลาออกของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กรนั้นลดลง (Bakker and Schaufeli, 2006)

ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากงานมากขึ้น งานวิจัยของ Mulki (2009) ศึกษาผลกระทบของทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทขายประกันชีวิตในประเทศฝรั่งเศส จำนวน 221 คน ข้อมูลจากงานวิจัยชี้ว่าทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน และจากการศึกษาความต้องการความสำเร็จ ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน และความตั้งใจลาออกของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน ในมหาวิทยาลัยลอนดอน สหราชอาณาจักร ของ Moneta (2011) ชี้ว่าทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการเรียนของนักศึกษาลดลง ตลอดจนทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการเรียนที่ลดลงของนักศึกษา มีผลต่อความตั้งใจลาออกของนักศึกษา มีการศึกษาบทบาทในการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานเอกชน จำนวน 1,214 คน ของ Brown และ Cregan (2008) บ่งชี้ว่าการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยให้พนักงานมีการแบ่งปันข้อมูลอัน

เป็นประโยชน์ร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีผลทำให้ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรลดลง สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยโดยส่วนใหญ่มีการศึกษาทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรเป็นองค์ประกอบหนึ่งในภาพรวมของความเหนื่อยล้าในการทำงาน จากการศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยล้าในการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาชี้ว่าความเหนื่อยล้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน (ปวีณ ชงามวงศ์, 2548)

ความต้องการแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้นจากปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ ทำให้องค์กรต้องให้ความสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและพนักงาน ซึ่งสถานประกอบการก็มุ่งหวังผลสำเร็จของกิจกรรมหรือประสิทธิผล (Labor relation's effectiveness) (อนันต์ งามสะอาด, 2551) ตามวัตถุประสงค์ (Objective) ของแรงงานสัมพันธ์ คือ เพื่อส่งเสริมให้นายจ้างและพนักงานเคารพในสิทธิและหน้าที่ของแต่ละฝ่าย อีกทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้ได้รับความยุติธรรมและมีความมั่นคงในงาน มีทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และระงับข้อขัดแย้งให้ยุติได้ด้วยความร่วมมือร่วมกัน โดยมีเป้าหมาย (Goal) และตัวชี้วัด (Indicator) ผลสำเร็จของกิจกรรมเพื่อลดการลาออกและการขาดงานของพนักงาน (กวี วงศ์วุฒิ, 2538)

แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือ Quality of working life (QWL) ก็เป็นแนวทางหนึ่งที่ทั้งนักวิชาการและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์นำมาใช้บริหารแรงงานสัมพันธ์ให้เกิดประสิทธิผลเพื่อลดปัญหาการลาออกและการขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร (Werther and Davis, 1993 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2552) โดยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) 3) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities) 4) การส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and security) 5) การส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) 6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) 7) ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยรวม (Total life space) และ 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social relevance) (Walton, 1975) เป้าหมายสำคัญของการนำแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้ เพื่อลดความตึงเครียดทางจิตใจให้กับพนักงาน เพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งน่าจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานของพนักงานลดลง การกวาดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจของพนักงานลดลง และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น

แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของ Walton (1975) ได้ถูกนำมาศึกษาเกี่ยวกับการรักษาพนักงานขององค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างแพร่หลาย มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในการลดความตั้งใจลาออกของพนักงาน จากการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกของพยาบาลการสาธารณสุขมูลฐาน เมืองฉุาซาน ประเทศซาอุดีอาระเบีย จำนวน 508 คน ของ Almaliki (2012) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในการลดความตั้งใจลาออกของพยาบาล สำหรับในประเทศไทยนั้น มีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจลาออกของพนักงาน ในกลุ่มพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ของ วรณภา วิจิตรจรรยา (2550) ผลการศึกษาชี้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออก และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และความมั่นคงในอาชีพ สามารถนำมาสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกได้

นักวิชาการและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างชี้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสำคัญต่อองค์กร แต่ผลสำรวจจากรายงานกลับชี้ให้เห็นว่าสภาวะคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในประเทศไทยมีแนวโน้มต่ำลง ซึ่งจะเห็นได้จาก 1) รูปแบบของครอบครัวที่เปลี่ยนจากครอบครัวขยายมาเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น โดยครอบครัวขยายที่มีปู่ย่าตายาย หรือเครือญาติลดลงจากปี 2548 ร้อยละ 34.6 ลดลงเหลือร้อยละ 33.9 ในปี 2549 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550) 2) ดัชนีครอบครัวอบอุ่นโดยรวมของประเทศไทยอยู่ในเกณฑ์คะแนนที่ต้องปรับปรุง โดยในปี 2552 มีค่าร้อยละ 63.0 ลดลงจากปี 2551 ที่มีค่าร้อยละ 63.9 (สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554) 3) จากการสำรวจสภาวะด้านสุขภาพจิตของอาชีพต่าง ๆ ในปี 2554 พบว่ากลุ่มที่มีคะแนนสุขภาพจิตต่ำที่สุด คือ คนทำงานรับจ้าง คะแนนอยู่ที่ 30.1 คะแนน เนื่องจากเป็นอาชีพที่ไม่มีความมั่นคงและมีรายได้ไม่แน่นอน ส่งผลต่อสภาพจิตใจเป็นไปในทางลบ ส่วนกลุ่มที่ได้คะแนนสุขภาพจิตต่ำใกล้เคียงกัน คือ แม่บ้านและพนักงานเอกชน ซึ่งมีคะแนนอยู่ที่ 31.1 คะแนน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2553)

นอกจากนี้ข้อมูลสถิติการบาดเจ็บจากการทำงานของผู้ใช้แรงงานในประเทศไทยก็ชี้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในประเทศไทยยังไม่ได้ดีขึ้น จากสถิติข้อมูลของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน (2555) ในปี 2554 รายงานว่ามีผู้ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการทำงานทั่วประเทศ จำนวน 8,222,960 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2552 และ 2553 ที่มีผู้ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการทำงานทั่วประเทศ 7,939,923 คน และ 8,177,618 คน ตามลำดับ สาเหตุของการเจ็บป่วยและการประสบอันตรายจากอุบัติเหตุ ได้แก่ การตกจากที่สูง

หกล้ม ลื่นล้ม วัตถุระเบิด วัตถุหรือสิ่งของตก หนีบ ค้าง กระเด็นเข้าตา รongลงมา คือ การสัมผัสสิ่งมีพิษหรือสารเคมี ซึ่งสาเหตุทั้งหมดเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสำคัญ และสภาพแวดล้อมในการทำงานยังเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาสุขภาพเรื้อรังที่เกิดขึ้นกับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม โดยเฉพาะโรคระบบทางเดินหายใจและปอด โรคที่เกิดจากการสูญเสียสมรรถภาพการได้ยิน และโรคพิษจากสารเคมี (สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม, 2553)

การวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร สามารถสะท้อนได้จากระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ที่แต่ละคนปรารถนาแตกต่างกัน (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต, 2555) เช่น ปรารถนาให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน ซึ่งเมื่อความปรารถนาของพนักงานเหล่านั้น ได้รับการตอบสนองจากองค์กรจนเกิดขึ้นเป็นความจริง ก็จะทำให้พนักงานคนนั้นเกิดความสุข เป็นความปิติยินดีและอิ่มเอมใจ ซึ่งพนักงานที่มีความสุขในการทำงานนั้นจะมีกระตือรือร้นในการทำงาน ตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสนใจและมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร มีความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร ส่งผลดีต่อองค์กรในการลดความขัดแย้งด้านแรงงาน มีอัตราการลาออกและขาดงานของพนักงานลดลง (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต, 2555)

โครงการสร้างเสริมองค์กรสุขภาวะภาคเอกชน หรือ Happy workplace ซึ่งดำเนินงานโดยศูนย์สร้างเสริมสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน ภายใต้การควบคุมของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมายและยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีความสามารถและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง นำพาองค์กรไปสู่การเติบโตที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการสร้างเสริมองค์กรแห่งความสุข หรือมีสุขภาวะระดับองค์กรใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการ (Management) บรรยากาศในที่ทำงาน (Atmosphere) กระบวนการสร้างสุข (Process) สุขภาพกายใจ (Health) และผลลัพธ์ขององค์กร (Result) โดยวัตถุประสงค์สำคัญ คือ ให้องค์กรในองค์กรมีความสุขในการทำงาน องค์กรก็จะกลายเป็นสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ ส่งผลให้สังคมได้มีประชากรที่มีคุณภาพ ทั้งคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนลดอัตราการลาออกและการขาดงานของพนักงานในองค์กร (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2553) โดยองค์กรแห่งความสุขนั้น จะมี 3 ลักษณะสำคัญ คือ 1) องค์กรที่ทำงานด้วยระบบทีมและผลลัพธ์ที่ชัดเจน (Teamwork) 2) ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ในองค์กร เพื่อให้องค์กรพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่อง และ 3) การทำงานด้วยความสุขของทีม (Happy)

โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจกรรม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน การประเมินผลงานจากพนักงาน อัตราการลาออกของพนักงาน อัตราการหยุดงาน อัตราการเกิดอุบัติเหตุ อัตราการลาป่วยของพนักงาน อัตราการร้องเรียนของพนักงาน ผลตอบรับของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ โดยใช้เกณฑ์ 80 % ของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ ผลผลิตแรงงานและภาพรวมขององค์กร และผลตอบแทนทางธุรกิจ หรือ Return On Investment (ROI)

เครื่องมือวัดความสุขระดับบุคคล หรือ Happinometer พัฒนาโดย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) เป็นเครื่องมือที่ให้พนักงานในองค์กรกรอกแบบสำรวจได้ด้วยตนเองและทราบผลทันที และเพื่อให้ผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ มาบริหารจัดการความสุขของพนักงานในองค์กรได้ทุกระดับ โดยใน Happinometer มีการกำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของมนุษย์ตามโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program : UNDP) ที่เรียกว่า “ความสุข 8 ประการ” คือ ความสุขของคน ความสุขของครอบครัว และความสุขของสังคม ได้แก่ ความสุขทางกาย (Happy body) น้ำใจงาม (Happy heart) ทางสายกลาง (Happy relax) พัฒนาสมอง (Happy brain) ศาสนาและศีลธรรม (Happy soul) ปลอดภัย (Happy money) สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (Happy family) และความสุขที่เกิดจากสังคม (Happy society) นอกจากนี้ยังมีพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้จาก “เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตคนทำงานภาคเอกชนและภาครัฐบาล” (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2553) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความสุข 8 ประการ และได้พัฒนาและเพิ่มตัวชี้วัดการทำงานด้วยความสุขของทีมเพิ่มขึ้นอีก 1 ประการ คือ Happy plus ได้แก่ การงานดี (Happy work life) เข้าไปใน Happinometer (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา, 2553)

แนวคิดของความสุข 8 ประการ และ Happy plus มีการพัฒนาจากรากฐานแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อม สร้างบรรยากาศการทำงานให้ดีขึ้น กล่าวคือ แนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus เป็นแนวทางหนึ่งในการจัดการความสุขในการทำงานและใช้ชีวิต เพื่อให้เกิดสมดุลชีวิต คือ การมีโอคิว (ความฉลาดทางสติปัญญา) สมดุลกับอีคิว (ความฉลาดทางอารมณ์และเหตุผล) หรือการมีทักษะทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดีและเหมาะสมกับตนเอง รวมทั้งสามารถดูแลครอบครัว สังคมได้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2553) องค์กรคาดหวังว่าแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus จะสร้างพนักงานให้มีความสุขพร้อมในการทำงานและใช้ชีวิตในสถานการณ์โลกที่มีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและสนใจงานมากขึ้น มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร นอกจากนี้ยังสามารถลดความเครียด ลดอุบัติเหตุ และลดความเจ็บป่วยจากการทำงาน ส่งผลถึง

การลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ทำให้ลดอัตราการขาดงานและการลาออกรวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรทั้งกับคนในและนอกองค์กร (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา, 2553)

จากสถานการณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานไทยที่มีแนวโน้มต่ำลง ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตของสถานประกอบการหยุดชะงักอันเนื่องมาจากการขาดแคลนแรงงานในสถานประกอบการ ประกอบกับภาวะการณ์ลงทุนที่ยังส่งผลให้สถานประกอบการทั่วไปยังคงมีความต้องการแรงงานรวมอยู่ในระดับสูง ทำให้สถานประกอบการต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจกับแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ที่สำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ ผลักดันให้นำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร และในจังหวัดนครราชสีมามีการดำเนินการจัดตั้งเครือข่าย และจัดตั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กรเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ ทั้งในองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยมีสภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมาเป็นคณะทำงานหลัก แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ผ่านมา ยังไม่มีความชัดเจนในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยเฉพาะการขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร อีกทั้งยังไม่มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ รวมถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ในประเด็นที่ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้าน อาจจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์เพียงบางด้านเท่านั้น ทั้งนี้ผลการวิจัยจะสามารถเป็นแนวทางในการจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์ เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง และรักษาพนักงาน ในสถานการณ์ที่กำลังประสบปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงาน งานวิจัยนี้จึงเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

1.2.3 เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามลักษณะองค์กรของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

1.2.4 เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามลักษณะงานของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

1.3 สมมติฐานของงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับการขาดงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

สมมติฐานที่ 5 การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

สมมติฐานที่ 6 ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

สมมติฐานที่ 7 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

สมมติฐานที่ 8 การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

สมมติฐานที่ 9 ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานกลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร ในสถานประกอบการที่เป็นองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในจังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น

1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

1.5.2 ได้ทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

1.5.3 ได้ข้อมูลสำหรับสถานประกอบการ โดยเฉพาะฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ นำไปเป็นแนวทางในการจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์ ให้พนักงานเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และสถานประกอบการสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านแรงงานได้

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

แรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและพนักงานในสถานประกอบการ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายนี้ มีผลกระทบต่อการบริหารกระบวนการธุรกิจของนายจ้าง และมีผลต่อการทำงานและความเป็นอยู่ของพนักงาน รวมทั้งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศไทย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การมีการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดี และมีงานที่น่าสนใจ มีความท้าทาย และเป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน

ความสุข 8 ประการ หมายถึง แนวคิดของการจัดสมดุลชีวิตของมนุษย์ผ่านความสุขในโลกสามใบที่ทับซ้อนกันอยู่ คือ โลกส่วนตัวของมนุษย์ โลกครอบครัวของมนุษย์ และโลกสังคมของมนุษย์ เพื่อที่จะมององค์ประกอบและจัดการความสุขของมนุษย์ทั่วไป ทั้งในระดับตนเอง ครอบครัว และสังคม ซึ่งการที่มีสุขภาพดี ดูแลตนเองไม่เป็นภาระแก่ใคร มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น มีคุณธรรม กตัญญู มีการเรียนรู้เป็นมืออาชีพในงานตนเอง รักและดูแลครอบครัว รักและดูแลองค์กร สังคม เป็นผลลัพธ์ของบุคคลที่สามารถบริหารสมดุลแห่งความสุขได้

ความสุขทางกาย หมายถึง การมีร่างกายที่แข็งแรง จิตใจแจ่มใส เบิกบาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสามัคคีให้กับกลุ่มพนักงานในองค์กร สถานประกอบการจึงควรส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกายและรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ โดยการสนับสนุนการจัดสร้างศูนย์กีฬา หรือการจัดงานกีฬาประจำปี

น้ำใจงาม หมายถึง การมีไมตรี เอื้ออาทรต่อกันในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความรักใคร่ปรองดอง สถานประกอบการจึงควรส่งเสริมกิจกรรมเรื่องความมีน้ำใจ เช่น การเยี่ยมไข้พนักงานที่เจ็บป่วย หรือการมอบของขวัญสำหรับคุณแม่และบุตรแรกเกิด นอกจากนี้ควรส่งเสริมความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไปยังเพื่อนมนุษย์ เช่น การอนุญาตให้โรงพยาบาลในพื้นที่ใกล้เคียงเข้ามารับบริจาคโลหิตจากพนักงาน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยตามโรงพยาบาลเป็นประจำ

ทางสายกลาง หมายถึง ความรู้สึกผ่อนคลายจากความเมื่อยล้า และความเครียดจากการทำงาน มีความสนุกสนาน ช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี และทำให้พนักงานมีโอกาสรู้จักกันมากขึ้น สถานประกอบการสามารถจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย เช่น การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวประจำปี หรือการจัดพื้นที่สำหรับกิจกรรมสันทนาการ

พัฒนาสมอง หมายถึง การศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพ และความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน สถานประกอบการสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริม พัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงาน เช่น การจัดให้มีห้องสมุด หรืออินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นความรู้ไว้บริการแก่พนักงาน

ศาสนาและศีลธรรม หมายถึง การเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ทำให้พนักงานมีชีวิตที่ดีและมีความสุข สถานประกอบการสามารถจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ปฏิบัติศาสนกิจ เพื่อให้เกิดความสงบสุขทางจิตใจ เช่น การทำบุญตักบาตร การทำบุญวันเกิดให้แก่พนักงาน โดยนิมนต์พระสงฆ์จากวัดใกล้เคียงมารับบิณฑบาต หรือการจัดให้มีห้องสวดมนต์และนั่งสมาธิ

ปลอดภัย หมายถึง การมีเงิน รู้จักการออมและการใช้จ่าย ไม่เป็นหนี้ สถานประกอบการสามารถจัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์ให้พนักงานใช้จ่ายอย่างประหยัด เช่น การรณรงค์การออม โดยใช้เงิน 3 ส่วน ออม 1 ส่วน หรือการจำลัสนักค้าในรายช้อมเยา

สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี หมายถึง การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างครอบครัวของพนักงานและองค์กร สถานประกอบการจึงควรส่งเสริมกิจกรรมสร้างความรัก ความผูกพันในครอบครัว เช่น กิจกรรมในวันพ่อและวันแม่แห่งชาติ

ความสุขที่เกิดจากสังคม หมายถึง การมีสังคมรอบข้างที่ดี มีความรัก สามัคคี เอื้อเฟื้อต่อชุมชน องค์กรที่อยู่ในสังคมนั้นก็จะมีความสุขไปด้วย สถานประกอบการจึงควรจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมรอบข้าง เช่น การบริจาคสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นแก่หน่วยงานราชการในชุมชน หรือจัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่ด้อยโอกาส

ประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ผลสำเร็จในการลดความขัดแย้งด้านแรงงาน และส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร โดยมีตัวชี้วัดสำคัญ คือ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

ความตั้งใจลาออกของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กร และพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมลาออกจากงานโดยสมัครใจ ซึ่งมีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

การขาดงานของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานไม่ได้มาทำงานตามเวลาการทำงานที่กำหนด ไม่ว่าจะได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ก็ตาม

ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่องานที่รับผิดชอบ และต่อผู้อื่น โดยมองผู้อื่นเป็นเหมือนวัตถุสิ่งของ มีความรู้สึกดูหมิ่นผู้มาใช้บริการ หรือเพื่อนร่วมงาน

อุตสาหกรรมขนาดกลาง หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีการจ้างคนงานมากกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน ใช้เงินทุนดำเนินการมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท โดยการดำเนินงานของอุตสาหกรรมขนาดกลาง ต้องมีการจัดการที่ดี แรงงานที่ใช้ต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถในการผลิตเป็นอย่างดี เพื่อที่จะได้สินค้าที่มีคุณภาพระดับเดียวกัน

อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีคนงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป เงินทุนในการดำเนินการมากกว่า 200 ล้านบาท โดยการดำเนินงานของอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีระบบการจัดการที่ดี ใช้คนที่มีทักษะความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านหลายสาขา มีกรรมวิธีการผลิตที่ซับซ้อนและทันสมัย ใช้เครื่องจักร คนงาน เงินทุนจำนวนมาก สามารถผลิตสินค้าได้คราวละจำนวนมาก มีการว่าจ้างบุคคลระดับผู้บริหารที่มีความสามารถ

อุตสาหกรรมภาคบริการ หมายถึง หน่วยธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่ดำเนินการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าหรือปัจจัยการผลิตเพื่อเพิ่มมูลค่า ได้แก่ ที่ดิน แรงงาน ทุน วัตถุดิบ และเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยผลลัพธ์จะอยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ

องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข หมายถึง องค์กรที่มีมุมมอง แง่คิด และวิธีการโดยใช้หลักดำเนินคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus เป็นตัวอย่างในการปรับเปลี่ยน และพัฒนาเพื่อความสุขของคนในองค์กร และคนทำงานทุกคน

องค์กรภาคีเครือข่าย หมายถึง องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานสร้างเสริมสุขภาวะองค์กร (Happy workplace) ให้ประสบความสำเร็จ โดยจัดให้มีการสร้างความรู้ การสกัดความรู้ การคัดเลือก รวบรวมจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ แบ่งปันความรู้ สร้างช่องทางการเข้าถึงความรู้ ตลอดจนการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ด้านการสร้างเสริมสุขภาวะองค์กร

พนักงานกลุ่มงานสำนักงาน หมายถึง กลุ่มพนักงานแผนกบุคคล ชุมการ บัญชี เทคโนโลยี เป็นงานที่ต้องใช้สมองและความคิด มีหน้าที่สำคัญ คือ เป็นฝ่ายสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสถานประกอบการดำเนินไปอย่างราบรื่น

พนักงานกลุ่มงานด้านการผลิต หมายถึง กลุ่มพนักงานที่มีหน้าที่สำคัญ คือ ผลิตสินค้าตามจำนวน ขนาดและคุณภาพที่กำหนดไว้ เป็นงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดมากนัก แต่เป็นงานที่ต้องใช้ฝีมือและทักษะในการทำงาน และใช้แรงงานคนเป็นส่วนใหญ่

พนักงานกลุ่มงานด้านการบริการ หมายถึง กลุ่มพนักงานที่มีหน้าที่สำคัญ คือ ดำเนินการกิจกรรม สิทธิประโยชน์ อรรถประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ฝ่ายหนึ่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล องค์กรธุรกิจที่กระทำระหว่างกัน

พนักงานกลุ่มงานด้านบริหาร หมายถึง กลุ่มพนักงานที่มีหน้าที่สำคัญ คือ ดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและอื่น ๆ ที่มีอยู่ โดยผ่านกระบวนการทางการบริหารอย่างมีระบบ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

QWL	คือ	คุณภาพชีวิตในการทำงาน
H1	คือ	ความสุขทางกาย
H2	คือ	ทางสายกลาง
H3	คือ	น้ำใจงาม
H4	คือ	ศาสนาและศีลธรรม
H5	คือ	สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี
H6	คือ	ความสุขที่เกิดจากสังคม
H7	คือ	พัฒนาสมอง

H8	คือ	ปลอดหนี้
H9	คือ	การงานดี
LRE	คือ	ประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์
Quit	คือ	ความตั้งใจลาออกของพนักงาน
Absent	คือ	การขาดงานของพนักงาน
Cynicism	คือ	ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร



บทที่ 2

ปรัทัศนัวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ซึ่งมีที่มา ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้เรียบเรียง ดังนี้

- 2.1 สถานการณ์ความต้องการแรงงานและปัญหาการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย และ จังหวัดนครราชสีมา
- 2.2 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านแรงงานและแรงงานสัมพันธ์
- 2.3 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน
- 2.5 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการขาดงานของพนักงาน
- 2.6 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร
- 2.7 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับองค์การสุขภาวะและแบบสำรวจความสุขด้วยตนเอง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 สถานการณ์ความต้องการแรงงาน และปัญหาการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย และจังหวัดนครราชสีมา

ปัจจุบันสถานการณ์ประกอบในประเทศไทยกำลังประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานระดับปฏิบัติการ โดยมีสาเหตุสำคัญจากภาวการณ์ลงทุนที่เพิ่มมากขึ้น และการผลิตบุคลากรในระดับปฏิบัติการมีแนวโน้มลดลง จากรายงานสรุปภาพรวมเศรษฐกิจประเทศไทย ปี 2555 โดย มูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง (2556) ที่รายงานการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลกและนโยบายภายในประเทศ มีผลกระทบต่อโครงสร้างการผลิตและการค้าของประเทศไทย ซึ่งภาคอุตสาหกรรมพบว่ากลุ่มอุตสาหกรรมภาคการผลิตที่มีความสามารถในการแข่งขัน สามารถขยายตัวได้สูง โดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ อาหารแปรรูป ปิโตรเคมี เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนอุตสาหกรรมภาคบริการโดยเฉพาะการก่อสร้าง การค้าส่งและค้าปลีก โรงแรม

และกัฏดาการ ก็ยังขยายตัวสูงอย่างต่อเนื่อง โดยสรุปภาพรวมมีการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมในประเทศโดยรวมร้อยละ 2.6 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน และมีการคาดการณ์การบริโภคและการลงทุนในภาคเอกชนจะขยายตัวสม่ำเสมอที่ร้อยละ 4.0 และ 10.0 ตามลำดับในปี 2556 สำหรับภาวการณ์ลงทุนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าเป็นจังหวัดที่มีการขอประกอบกิจการใหม่มากที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งหมด 20 แห่ง มีการจ้างงานมากที่สุด จำนวน 2,215 คน และยังมีจำนวนเงินลงทุนมากที่สุด จำนวน 8,171.77 ล้านบาท (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2555)

จากแนวโน้มภาวการณ์ลงทุนใหม่ของภาคเอกชนที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมต้องการกำลังแรงงานมารองรับมากขึ้นเช่นกัน จากผลสำรวจภาวการณ์ทำงานของประชากรของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2554) พบว่าความต้องการแรงงานส่วนใหญ่ทุกภาคมีความต้องการแรงงานในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่ามากที่สุด โดยภาคกลางมีความต้องการแรงงานสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 31.8 ของความต้องการแรงงานรวม รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 26.2 ร้อยละ 23.1 และร้อยละ 18.9 ตามลำดับ นอกจากนี้ความต้องการแรงงานส่วนใหญ่เป็นการทดแทนแรงงานเก่าที่ลาออกไปสูงถึงร้อยละ 71 ของความต้องการแรงงานรวม

นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงานในระดับปฏิบัติการ หรือระดับล่าง เป็นปัญหาที่มีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะตำแหน่งช่างฝีมือแรงงาน ซึ่งเป็นผลมาจากผู้สำเร็จการศึกษาสายอาชีพหรืออาชีวศึกษา ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในประเทศ มีแนวโน้มที่ลดลง โดยในปี 2554 มีนักศึกษาทั้ง 2 ระดับการศึกษาเพียง 678,676 คน ซึ่งตรงข้ามกับผลการคาดคะเนความต้องการกำลังคนในระดับการศึกษา ปวช. และ ปวส. ที่แนวโน้มเพิ่มขึ้น ตั้งแต่ปี 2554-2558 ตามข้อมูลในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงการคาดคะเนความต้องการกำลังคนในระดับการศึกษา ปวช. และ ปวส.
ระหว่าง ปี 2554-2558

ระดับการศึกษา	ปี พ.ศ.				
	2554	2555	2556	2557	2558
ปวช.	1,214,524	1,221,346	1,226,694	1,232,090	1,237,656
ปวส.	1,789,701	1,884,879	1,980,187	2,077,938	2,178,425
รวม	3,004,225	3,106,225	3,206,881	3,310,028	3,416,081

ที่มา : สำนักเลขาธิการสภาการศึกษาและสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ, 2553

จากผลสำรวจปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย ปี 2554 พบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการขาดแคลนแรงงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.1 ของการขาดแคลนแรงงานรวม รองลงมาคือ ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 21.7 ร้อยละ 18.3 และร้อยละ 15.9 ตามลำดับ โดยทุกภาคมีการขาดแคลนแรงงานระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่ามากที่สุด ปัญหาการขาดแคลนแรงงานมีความรุนแรงมากในภาคอุตสาหกรรมการผลิต โดยสามในสี่ของจำนวนแรงงานที่ขาดแคลนทั้งหมดอยู่ในภาคการผลิต รองลงมาคือ ภาคอุตสาหกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ 20.9 ภาคกลางมีการขาดแคลนแรงงานภาคการผลิตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.6 ภาคเหนือมีการขาดแคลนแรงงานในสาขาก่อสร้าง และภาคใต้ขาดแคลนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวมากที่สุด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555) ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีการขาดแคลนแรงงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งสถานประกอบการมีความต้องการแรงงานสูงถึง 8,000 อัตรา ตรงข้ามกับอัตราการว่างงานในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสำรวจจากรายงานตำแหน่งการว่างงานของสถานประกอบการในพื้นที่จังหวัดอยู่ในระดับต่ำ โดยมีจำนวนผู้ว่างงานในปัจจุบันเป็นผู้มาขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมทั้งสิ้น 1,106 คน ส่วนหนึ่งเป็นผู้ที่ถูกเลิกจ้าง จำนวน 143 คน และเป็นผู้ที่ลาออกจากงาน จำนวน 693 คน หากเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีที่แล้ว พบว่าจำนวนผู้ที่มาขึ้นทะเบียนมีน้อยกว่าถึง 884 คน (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2555)

ผลสำรวจความต้องการแรงงานส่วนใหญ่ที่เป็นการทดแทนแรงงานเก่าที่ลาออกไปสูงถึงร้อยละ 71.0 ของความต้องการแรงงานรวม พบว่าเป็นแรงงานในระดับปฏิบัติการ และเป็นกลุ่ม

แรงงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะด้าน ซึ่งแรงงานกลุ่มนี้มีการขาดแคลนแรงงานแต่เดิม เนื่องจากแนวโน้มของผู้สำเร็จการศึกษายาชีพหรืออาชีวศึกษาลดลง ได้แก่ ช่างเทคนิค รวมไปถึงกลุ่มแรงงานพื้นฐาน ได้แก่ กลุ่มพนักงานและคนงานทั่วไป ส่งผลให้ธุรกิจบางกลุ่มบางประเภทต้องประสบปัญหาขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะภาคการผลิตในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ กลุ่มสิ่งทอ เครื่องแต่งกายและเครื่องหนัง กลุ่มอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า กลุ่มผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก และกลุ่มก่อสร้าง ซึ่งกลุ่มดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ผลิตเพื่อการส่งออกและมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ แต่กลับประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานสูงถึงร้อยละ 76.3 ของการขาดแคลนแรงงานรวม นอกจากนี้ผลสำรวจยังบ่งชี้ว่าสาเหตุการลาออกของลูกจ้างส่วนใหญ่มีปัญหาที่เกิดจากการทำงาน จำนวน 7.23 ล้านคน โดย 3 อันดับแรก คือ เรื่องการได้รับค่าตอบแทนน้อยมากที่สุด ร้อยละ 50.5 เรื่องการทำงานที่หนักเกินไป ร้อยละ 18.8 และการทำงานที่ขาดความต่อเนื่อง ร้อยละ 16 ปัญหารองลงมา คือ ปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีลูกจ้างที่ประสบปัญหานี้ จำนวน 4.36 ล้านคน โดย 3 อันดับแรก คือ เรื่องอิริยาบถในการทำงาน ร้อยละ 39.8 เรื่องฝุ่นละออง ควัน และกลิ่น ร้อยละ 25.4 และแสงสว่างไม่เพียงพอในการทำงาน ร้อยละ 12.9 และปัญหาที่เกิดจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน มีลูกจ้างที่ประสบปัญหา จำนวน 3.30 ล้านคน โดย 3 อันดับแรก คือ เกิดจากการทำงานที่เกี่ยวกับสารเคมี ร้อยละ 54.8 เรื่องการใช้เครื่องจักรหรือการใช้เครื่องมือที่เป็นอันตราย ร้อยละ 28.6 และความไม่ปลอดภัยทางหูหรือทางสายตา ร้อยละ 7.7 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555)

ปัญหาการลาออกของพนักงานถือเป็นความขัดแย้งด้านแรงงาน ที่ส่งผลให้เกิดความต้องการแรงงานและขาดแคลนแรงงานในสถานประกอบการ ซึ่งการขาดแคลนแรงงานจะส่งผลเสียต่อความสามารถในการผลิตของสถานประกอบการ และมีผลกระทบรุนแรงต่อการเติบโตและความสามารถในการทำกำไร เนื่องจากแรงงานยังคงเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กรและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และในปัจจุบันแรงงานสัมพันธ์ได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวคิดในการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานและความขัดแย้งด้านแรงงานอื่น ๆ ในสถานประกอบการ

2.2 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านแรงงานและแรงงานสัมพันธ์

2.2.1 แนวคิดและสถานการณ์ความขัดแย้งด้านแรงงาน

Kornhuser (1954 อ้างถึงใน สังคีต พิริยะรังสรรค์, 2538) ได้แบ่งผลจากความขัดแย้งด้านแรงงานที่เกิดขึ้นมี 2 ลักษณะ คือ 1) ความขัดแย้งในลักษณะกลุ่มระหว่างสภาพแรงงานและฝ่ายจัดการผลิต ไม่ว่าจะเป็นการเกิดข้อพิพาทแรงงาน (Labour dispute) การนัดหยุดงาน (Strike) การ

ปิดงาน (Lock-out) การจำกัดผลผลิต การย้ายโรงงาน และความขัดแย้งในการเจรจาต่อรอง และ
 2) ความขัดแย้งในลักษณะปัจเจกบุคคล ได้แก่ การลาออกของพนักงาน (Turnover) การขาดงาน
 (Absenteeism) และอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน (Accident rate)

จากรายงานสถานการณ์ความขัดแย้งด้านแรงงานภาพรวมของช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี
 2553-2554 พบว่ามีแนวโน้มที่ลดลง ยกเว้นการปิดงานที่มีลูกจ้างได้รับผลกระทบจำนวน 1,443 คน
 ในปี 2554 จากเดิมในปี 2553 ที่มีลูกจ้างได้รับผลกระทบจำนวน 571 คน และการลาออกของลูกจ้าง
 ที่พบว่าในปี 2553 มีลูกจ้างที่ลาออกจากสถานประกอบการจำนวน 419,313 คน และในปี 2554 มี
 จำนวนลูกจ้างที่ลาออกเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนทั้งหมด 447,562 คน ตามข้อมูลในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งด้านแรงงานในประเทศไทย
 ตั้งแต่ปี 2545-2554

ปี	จำนวนลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบ (คน)					
	ข้อขัดแย้ง	ผลงาน	ข้อพิพาทแรงงาน	การนัดหยุดงาน	ปิดงาน	ลาออก
2545	-	-	41,717	1,396	511	-
2546	-	-	43,801	1,700	1,876	-
2547	-	-	76,210	93	100	-
2548	-	-	29,111	348	803	-
2549	-	-	32,807	900	-	-
2550	-	-	48,069	183	437	211,608
2551	51,843	4,187	57,485	1,000	504	296,897
2552	152,257	12,812	43,778	456	156	506,616
2553	110,334	2,081	58,611	1,584	571	419,313
2554	49,243	1,186	27,986	250	1,443	447,562

ที่มา : กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2555

นอกจากนี้จากการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านแรงงาน พบว่าการลาออกและ
 การขาดงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการหรือระดับล่าง ซึ่งเป็นแรงงานที่กำลังขาดแคลนอยู่นั้น
 มีสาเหตุสำคัญเกิดจากทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ที่เป็นผลมาจากความเหนื่อยล้าในการทำงาน

(Burnout) โดยเป็นอาการทางอารมณ์ที่มีความเครียดเรื้อรังในการทำงานของพนักงาน จนเกิดทัศนคติในแง่ลบต่องานที่ทำและผู้ร่วมงาน ความเหนื่อยล้าในการทำงานที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการนั้นจะมีความซ้ำซากจำเจในการทำงาน มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อย มีการเร่งทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตปริมาณมาก อีกทั้งมีอำนาจในการตัดสินใจในงานน้อย และเวลาในการทำงานขาดความยืดหยุ่น ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดสูงจากการทำงาน (รัชนิวรรณ วงศ์พระจันทร์, 2544)

ความขัดแย้งด้านแรงงานที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้องค์กรสูญเสียผลผลิตที่ควรจะได้รับจนกว่าจะสามารถฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้ หรือในกรณีที่พนักงานขาดงาน องค์กรจะเกิดความสูญเสียเวลาเพิ่มมากขึ้นที่ต้องใช้ในการดูแล และสอนงานให้กับพนักงานที่ขาดงานไป และต้องจ่ายค่าล่วงเวลา หรือค่าจ้างงานชั่วคราวให้กับพนักงานที่ต้องมาปฏิบัติงานแทนพนักงานที่ขาดงานไป นอกจากการลาออกและการขาดงานของพนักงานจะทำให้เกิดการขาดแคลนพนักงานในกระบวนการการทำงานแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพและขวัญกำลังใจของพนักงานที่ทำงานอยู่ อันเนื่องจากการที่ต้องทำงานล่วงเวลามากขึ้น มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน (Long and Ormsby, 1977 อ้างถึงใน สิริลักษณ์ โตใหญ่, 2550)

จากปัญหาความขัดแย้งด้านแรงงาน ทำให้นักวิชาการและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์นำแนวคิดเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์มาใช้เป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ไขความขัดแย้งด้านแรงงานและบริหารความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและพนักงาน ลดทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร เพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรในสถานการณ์ที่มีแนวโน้มความต้องการและการขาดแคลนแรงงานสูง

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์เชิงรุก (Pro-active labor relation)

สำหรับแนวคิดของแรงงานสัมพันธ์ (Labour relations) นั้น มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศนิยามความหมายไว้ อาทิเช่น Salamon (1998) กล่าวว่าแรงงานสัมพันธ์ใช้ในความหมายแสดงถึงขอบเขตของการจัดการในองค์กร และเป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมกิจกรรมการทำงาน

สำหรับในประเทศไทย โดย วิชัย โสสุวรรณจินดา (2538) ให้ความหมายของแรงงานสัมพันธ์ 3 ลักษณะ คือ

- 1) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในสถานประกอบการ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายนี้ ได้มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหาร กระบวนการทางธุรกิจของนายจ้าง และมีผลต่อการทำงานและความเป็นอยู่ของลูกจ้าง รวมทั้งมีผลต่อสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศชาติ

2) ในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของฝ่ายนายจ้าง (สมาคมนายจ้าง สหพันธ์นายจ้าง สมาองค์กรลูกจ้าง) ที่เข้ามามีบทบาทตามกฎหมาย และยังรวมไปถึงบทบาทของรัฐบาลในการจัดระเบียบความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และสนับสนุนให้ทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อันก่อให้เกิดความสงบสุขทางอุตสาหกรรมของประเทศ โดยความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในสถานประกอบการนี้ อาจเรียกว่าเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะทวิภาคี (สองฝ่าย) ส่วนความสัมพันธ์ที่มีรัฐบาลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วยนั้น จะมีลักษณะเป็นไตรภาคี (สามฝ่าย) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคณะกรรมการร่วมที่เป็นองค์การถาวร และมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้

3) มีความหมายอย่างเดียวกับอุตสาหกรรมสัมพันธ์ (Industrial relations) หรือ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับฝ่ายจัดการ (Labour-management relations)

กวี วงศ์พุฒ (2538) ให้ความหมายของแรงงานสัมพันธ์ 2 ลักษณะ คือ

1) ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายลูกจ้างและฝ่ายนายจ้าง ซึ่งต่างก็ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ฝ่ายลูกจ้างเป็นฝ่ายลงแรงกาย สมอง ความคิด ทำงานใช้เครื่องจักรเครื่องมือต่าง ๆ ผลิตเป็นสินค้าหรือบริการออกมา

2) มีความหมายครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดนโยบายบุคคล การว่าจ้าง ไปจนถึงการเลิกจ้าง รวมทั้งวิธีการหรือมาตรการต่าง ๆ ในระหว่างเวลาดำเนินการดังกล่าว และยังรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของทั้งสองฝ่ายที่เข้าไปมีบทบาทในการกำหนดความสัมพันธ์ สร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และรวมถึงบุคคลฝ่ายที่สามคือฝ่ายรัฐ ที่จะเข้าไปมีบทบาทอย่างสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

สังคีต พิริยะรังสรรค์ (2538) ให้ความหมายของแรงงานสัมพันธ์ 2 ลักษณะ คือ

1) ในความหมายที่เข้มงวด หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เป็นทางการ (formal) และเป็นกลุ่ม (collective) ระหว่างฝ่ายจัดการกับลูกจ้าง (โดยมีสหภาพแรงงานเป็นสื่อกลาง)

2) ในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคลระหว่างฝ่ายจัดการกับลูกจ้างแบบที่ไม่เป็นทางการ จนกระทั่งถึงความสัมพันธ์ที่เป็นแบบกลุ่มหรือองค์กรที่เป็นทางการ โดยครอบคลุมความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2545) ให้ความหมายของแรงงานสัมพันธ์ 3 ลักษณะ คือ

1) มีความหมายครอบคลุมถึงความเกี่ยวข้องและการปฏิบัติต่อกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ตั้งแต่การกำหนดนโยบายบุคคล การว่าจ้าง ไปจนถึงการเลิกจ้าง เช่น การรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกงาน การฝึกอบรม การกำหนดวันและเวลาทำงาน วันหยุด วันลา การกำหนดอัตราค่าจ้าง การจัดสวัสดิการ การบังคับบัญชา การกำหนดวินัยและโทษทางวินัย การใช้มาตรการทาง

วินัย การสร้างความพอใจในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การยอมรับนับถือต่อกัน การเข้าไปมีส่วนในการจัดการและการตัดสินใจของอีกฝ่ายหนึ่ง การเจรจาต่อรอง การร้องทุกข์ การเลิกจ้าง รวมทั้งการใช้มาตรการต่าง ๆ ในการบังคับให้ฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น การปิดงาน การนัดหยุดงาน เป็นต้น

2) มุ่งเน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการกับฝ่ายสหภาพแรงงาน การแสดงบทบาทของแต่ละฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรอง การทำสัญญาร่วมเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย การชี้ขาด การนัดหยุดงาน และการปิดงาน

3) ในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของฝ่ายนายจ้างและองค์การของฝ่ายลูกจ้างที่เข้าไปมีบทบาทในการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และรวมถึงความสัมพันธ์ซึ่งฝ่ายที่สามคือ รัฐ ที่จะเข้าไปมีบทบาทอย่างสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง การวางมาตรฐานในการจ้างงานและการใช้แรงงาน การระงับข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทแรงงานที่เกิดขึ้นให้ยุติลงโดยเร็วและด้วยความพอใจของทั้งสองฝ่ายมากที่สุด

สมคิด บางโม (2551) ให้ความหมายว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เป็นทางการ และเป็นกลุ่มระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายลูกจ้าง โดยมีสหภาพแรงงานเป็นสื่อ และโดยการสัมพันธ์กันเอง

สรุปสาระสำคัญความหมายของแรงงานสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความสัมพันธ์หรือความเกี่ยวข้องกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง หรือองค์การของนายจ้างและองค์การของลูกจ้าง โดยมีลักษณะของความสัมพันธ์เป็นแบบทางการ และไม่เป็นทางการ ครอบคลุมการปฏิบัติต่อกันตั้งแต่การกำหนดนโยบายบุคคล การว่าจ้าง ไปจนถึงการเลิกจ้าง โดยความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างทั้งสองฝ่าย จะเป็นลักษณะทวิภาคี และความสัมพันธ์ที่มีฝ่ายที่สาม คือฝ่ายของรัฐ เข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง จะเรียกว่าเป็นลักษณะไตรภาคี

การส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง สามารถนำหลักการบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงรุกมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดย เบญจวรรณ บุญใจเพ็ชร (2554) ได้อธิบายหลักการบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงรุกในองค์กร คือ การให้มากกว่าที่กฎหมายกำหนด การให้คำปรึกษาหารือกับพนักงาน การเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2551) อธิบายว่าการบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงรุก เป็นเรื่องของการสร้างความเข้าใจ การให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยอาศัยเหตุและผลในการอยู่ร่วมกันเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งจะก่อให้เกิดบรรยากาศของความปรองดองและลดข้อขัดแย้งที่มีให้ลด

น้อยลงได้ ด้วยการอาศัยกิจกรรม นโยบายที่ชัดเจน เทคนิคการสื่อสาร เทคนิคการเสริมสร้าง แรงงานสัมพันธ์ที่ดีมาเป็นส่วนช่วยให้บรรยากาศในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น โดยแนวทางการ ปฏิบัติจะมีองค์ประกอบสำคัญทั้งหมด 4 มิติ คือ

- 1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- 2) การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายบริหารจัดการและฝ่ายพนักงานลูกจ้างที่ดี
- 3) การสร้างความท้าทาย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและให้รู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการทำงาน
- 4) การเอาใจใส่ดูแลในเรื่องของสภาพการทำงาน สุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิการที่ดี การบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงรุกมีความสำคัญและเป็นคุณแก่นายจ้างและพนักงาน นำพา องค์กรธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ เพราะการบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงรุกที่ดีสามารถทำให้พนักงาน เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งเป็นภาวะจิตใจที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจและต้องการที่จะ ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของส่วนรวมด้วยความเต็มใจ ลดความขัดแย้งลงอัน เป็นปฏิกิริยาต่อกันระหว่างนายจ้างและพนักงาน รวมถึงลดการเกี่ยงงานของพนักงาน การลาออก จากงาน การขาดงาน และการนัดหยุดงานของพนักงาน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์

อนันท์ งามสะอาด (2551) ได้นิยามความหมายโดยสรุปของประสิทธิผล (Effectiveness) ว่าเป็นระดับผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน จากความหมายของ ประสิทธิภาพ นำมาศึกษาเพื่ออธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย และตัวชี้วัดตามความ มุ่งหวังขององค์กรสู่ผลสำเร็จของการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และเพื่อนิยามความหมายของ ประสิทธิภาพด้านแรงงานสัมพันธ์ (Labor relation's effectiveness) ได้ชัดเจนมากขึ้น โดยการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ในองค์กรนั้นมีวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่สำคัญโดยสรุป มีดังนี้

- 1) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นายจ้างและลูกจ้างมีความเข้าใจอันดีต่อกัน เคารพสิทธิและ หน้าที่ซึ่งกันและกัน
- 2) เพื่อช่วยส่งเสริมให้ลูกจ้างหรือพนักงานมีทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรหรือ หน่วยงาน มีความรู้สึกว่าได้ได้รับความยุติธรรมและมีความมั่นคงในการทำงาน
- 3) เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกัน และระงับข้อพิพาทระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง
- 4) เพื่อเป็นแนวทางในการลดความขัดแย้งด้านแรงงาน โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ อัตรา การนัดหยุดงาน การปิดงาน การลาออกของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และการร้องเรียน ด้านต่าง ๆ

ความขัดแย้งด้านแรงงานที่ส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน จากการศึกษาลักษณะความขัดแย้งด้านแรงงาน วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดด้านแรงงานสัมพันธ์ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ จึงสามารถสรุปนิยามประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของงานวิจัยนี้ คือ ระดับของผลสำเร็จในการลดความขัดแย้งด้านแรงงาน และส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร โดยมีตัวชี้วัดด้านแรงงานสัมพันธ์ คือ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

2.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงงานสัมพันธ์ในต่างประเทศ มีการศึกษาการจัดการแรงงานสัมพันธ์ในกลุ่มธุรกิจที่แตกต่างกัน โดย Mueller และ Philippon (2011) ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจครอบครัว และแรงงานสัมพันธ์ ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมในปี 2004-2006 จำนวน 800 กลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางในประเทศสหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส เยอรมัน และสหราชอาณาจักร ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าธุรกิจครอบครัวเป็นธุรกิจที่ยากต่อการจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์ และมีแรงงานจำนวนมากที่ทำงานอยู่ในธุรกิจครอบครัวในประเทศที่ด้อยในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ ส่วน Cette (2012) ศึกษาคุณภาพด้านแรงงานสัมพันธ์และกำลังการผลิต วิเคราะห์เชิงประจักษ์ในบริษัทประเทศฝรั่งเศส ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมโดย Banque de France ระหว่างปี 1991-2008 เกี่ยวกับอุปสรรคที่บริษัท ประเทศฝรั่งเศสอาจจะประสบจากการเพิ่มปัจจัยด้านการผลิตจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7,441 คน ใน 1,545 บริษัท ผลการศึกษายืนยันว่าคุณภาพด้านแรงงานสัมพันธ์ มีความสำคัญทั้งในระดับบริษัทและสาขาย่อย เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกำลังการผลิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงงานสัมพันธ์ในประเทศไทยของนักวิชาการที่มีความโดดเด่น คือ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2553) ศึกษาแรงงานสัมพันธ์เชิงสมานฉันท์ในประเทศไทย เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และเป็นการสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อทุกฝ่าย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญมีจำนวน 30 คน ประกอบด้วย นายจ้างและลูกจ้างในกิจการ ผู้นำสหภาพแรงงานในระดับบริษัทและระดับชาติ ผู้นำสภาองค์กรนายจ้าง ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการไตรภาคี เจ้าหน้าที่ของรัฐ และนักวิชาการ ผลสรุปจากการศึกษานี้ คือ นายจ้างและลูกจ้างต้องสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้น โดยการยอมรับซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารที่ดี มีความไว้วางใจกัน มีการเปิดเผยข้อมูลต่อกัน และให้ลูกจ้างเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน

นอกจากนี้ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2554) ได้ศึกษาแนวคิดแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าแนวทางส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ดีเด่นของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้แบบสอบถามนั้นเป็นเพียงการตรวจสอบรูปแบบของ

แรงงานสัมพันธ์เท่านั้น ยังขาดการเจาะลึกในด้านคุณภาพของแรงงานสัมพันธ์ โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับความไว้วางใจระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อกัน การให้ลูกจ้างเข้าปรึกษาหารือและการให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการบริหารงานในทุกระดับ

จากงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการศึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ พบว่าส่วนใหญ่ศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของแรงงานสัมพันธ์ และการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ จะเห็นได้ว่าในทางทฤษฎีนั้นได้อธิบายถึงความสำคัญของแรงงานสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์ในการลดการลาออกของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร แต่สำหรับในงานวิจัยยังไม่มีการศึกษาที่แพร่หลายและยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทฤษฎี จึงทำให้การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ยังเป็นประเด็นที่ควรมีการศึกษา

แนวคิดด้านแรงงานสัมพันธ์เชิงรุกเป็นแนวคิดที่มีองค์ประกอบสำคัญ 4 มิติ ที่นำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และในปัจจุบันนักวิชาการและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานมาเป็นแนวคิดหนึ่งที่ใช้ในการบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงรุก ซึ่งแนวคิดนี้มีองค์ประกอบสำคัญที่นำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติคล้ายคลึงกับแนวคิดด้านแรงงานสัมพันธ์เชิงรุก แต่มีมิติที่หลากหลายด้านมากกว่า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการลดความขัดแย้งในองค์กรได้

2.3 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of working life) เป็นแนวคิดหนึ่งที่นักวิชาการและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์นำมาใช้ในการบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงรุก โดยเป็นกระบวนการขององค์กรที่ทำให้สมาชิกทุกระดับองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นการปรับปรุงชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน วิธีการทำงานของแต่ละบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น ลดการขาดแคลนแรงงานในสถานประกอบการ ช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุอันน้อยลง เกิดผลดีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กร (Werther and Davis, 1993 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2552)

2.3.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Wether and Davis (1993 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2552) ให้ความหมายว่าการมีกรบับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และมีงานที่น่าสนใจ มีความท้าทาย และเป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน

ผจญ เถลิงสาร (2540) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ

1) ในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับลูกจ้าง

2) ในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อลูกจ้าง หมายถึง การปรับปรุงในสถานประกอบการและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกจ้างควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของลูกจ้างในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของลูกจ้าง

3) ในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of work) หมายถึง วิธีการ แนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งของสถานประกอบการและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต (2555) นิยามคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สรุปสาระสำคัญความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจต่อบุคคล ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ชั่วโมงทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน การบับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์

2.3.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดไว้อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1975) ที่เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งหมด 8 องค์ประกอบ คือ

1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตาม

มาตรฐานที่สามารถยอมรับโดยทั่วไป และมีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือสถานประกอบการอื่น ๆ

2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง การจัดสภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่มีการเสี่ยงภัย และช่วยให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบาย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3) เปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้และขีดความสามารถ (Development of human capacities) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ และได้ทำงานที่ตนยอมรับว่ามีความสำคัญ

4) ส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and security) หมายถึง การให้พนักงานได้ทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และมีตำแหน่งที่มีความมั่นคง และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและครอบครัว

5) ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม หรือความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social integration) หมายถึง การที่พนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร และปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ลูกจ้างสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ และมีโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนระบบคุณธรรม

6) การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การส่งเสริมวัฒนธรรมขององค์กรให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ตลอดจนผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

7) ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยรวม (Total life space) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีช่วงเวลาในใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวภายนอกองค์กรอย่างสมดุล ไม่ปล่อยให้พนักงานได้รับความกดดันมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงในการทำงานอย่างเหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการคร่ำเคร่งกับการทำงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8) ลักษณะงานมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social relevance) หมายถึง การที่พนักงานยอมรับว่าองค์กรที่ทำงานอยู่นั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในด้านการผลิต การจำกัดของเสียและสิ่งปฏิกูล การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

Huse and Cummings (1980 อ้างถึงใน มาลินี คำเครือ, 2554) พิจารณาคูณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 องค์ประกอบ คือ

1) การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ (Adequate and fair compensation)

2) การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีการจัดหา ติดตั้ง และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพที่ก่อให้เกิดอันตราย (Safe and healthy environment)

3) การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน มีการประเมินความรู้ ความสามารถของพนักงาน และจัดอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในห้อง และนอกห้อง พร้อมทั้งมีการให้รางวัลและชมเชยแก่ผู้ที่ทำผลงานดีเด่น (Development of human capacities)

4) การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน การเพิ่มเงินเดือน และตำแหน่งงาน ตลอดจนถึงการโยกย้ายสลับสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานที่สอดคล้องกับศักยภาพ และความสามารถของแต่ละคน และผู้บังคับบัญชามีการสนับสนุน (Growth)

5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร การจัดกิจกรรมร่วมกัน และการทำงานเป็นทีม (Social integration)

6) การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม มีระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และแผนงานที่ชัดเจน (Constionalism)

7) การมีภาวะอิสระจากงาน ให้ทุกคนได้มีเวลาส่วนตัวเพื่อความผ่อนคลาย และมีเวลาครอบครัวเพื่อมีชีวิตที่ดี (The total life space)

8) ความภาคภูมิใจในองค์กรไม่เอาใครที่จะบอกต่อเพื่อน หรือคนภายนอกทั่วไปว่าทำงานที่ใด (Organizational pride)

จากการประชุมของ European Council ซึ่งจัดขึ้น ณ กรุงบรัสเซล ปี 2548 (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555) ได้มีการกำหนดกรอบ การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 10 มิติ โดยส่วนใหญ่เป็นการวัดเชิงอัตวิสัย (Subjective) ดังนี้

1) คุณภาพที่แท้จริงของงานที่ทำ (Intrinsic job quality)

2) การพัฒนาทักษะ / การเรียนรู้ตลอดชีวิต และความก้าวหน้าในอาชีพ (Skills, life-long learning and career development)

3) ความเท่าเทียมทางเพศ (Gender equality)

4) สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work)

5) ความยืดหยุ่นและความมั่นคง (Flexibility and security)

6) การมีส่วนร่วมและการเข้าถึงตลาดแรงงาน (Inclusion and access to the labour market)

7) โครงสร้างการทำงานและความสมดุลในชีวิตการทำงาน (Work organization and work-life balance)

8) การสนทนาเชิงสังคมและการมีส่วนร่วมของคนทำงาน (Social dialogue and worker involvement)

9) ความหลากหลายและไม่แบ่งแยก (Diversity and non-discrimination)

10) ผลการปฏิบัติงานโดยรวม (Overall work performance)

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศศึกษาเพื่อหาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งด้านแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับความตั้งใจลาออกของพนักงานซึ่งมีการศึกษาอย่างแพร่หลาย

Ya-Wen Lee (2013) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาล จำนวน 1,283 คน ในไต้หวัน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับการยอมรับความเป็นมืออาชีพ การจัดงานและภาระงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และการจัดตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับพนักงานและผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

Almalki (2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลการสาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 508 คน ในเมืองญานาน ประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน อีกทั้งเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ลดการลาออก เพิ่มผลผลิตและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

Hartikainen (2010) ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มลูกจ้างชาวฟินแลนด์ และยุโรป โดยใช้ข้อมูลสถิติจาก European Working Conditions Survey (EWCS) ที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างปี ค.ศ. 2005 จาก 25 กลุ่มสมาชิกสหภาพยุโรป จำนวน 21,196 คน บ่งชี้ว่าประเทศฟินแลนด์มีความล้าหลังในประเด็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้าง ในด้านการมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน และค่าตอบแทนที่ดี เมื่อเทียบกับกลุ่มลูกจ้างในประเทศแถบสแกนดิเนเวีย แต่ทั้งนี้พบว่ากลุ่มลูกจ้างชาวฟินแลนด์มีความกังวลเกี่ยวกับปัญหาด้านสุขภาพน้อยกว่าประเทศอื่น ๆ

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย มีการศึกษาปัจจัยของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดย นุชนาถ วิจิต (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ จำนวน 460 คน บ่งชี้ว่าชั่วโมงทำงานต่อวัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานของพนักงาน และพบว่าลักษณะงาน ชั่วโมงการทำงาน และอายุ สามารถร่วมกันทำนายความแปรผันของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ร้อยละ 44 อย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณภา วิจิตรจรรยา (2550) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกของพนักงาน ในกลุ่มพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก จำนวน 330 คน จาก 72 สาขา บ่งชี้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และความมั่นคงในอาชีพ สามารถนำมาสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกได้ ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการพยากรณ์เท่ากับ 0.53

แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งในและต่างประเทศ มีทิศทางในการศึกษาที่ชัดเจนว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีการศึกษาปัจจัยในประเด็นอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างสองกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งส่วนใหญ่ผลการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน พบว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทน เป็นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานมากที่สุด นอกจากนี้พบว่าปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานเป็นปัจจัยรองที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ถึงแม้นักวิชาการและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จะชี้ให้เห็นว่าในทางทฤษฎีนั้นแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารแรงงานสัมพันธ์ เพื่อแก้ไขความขัดแย้งด้านแรงงาน และสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กร แต่จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้นมุ่งศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการศึกษารอบด้านเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ จึงไม่ควรมุ่งเน้นการศึกษารอบด้านเฉพาะกับความตั้งใจลาออกของพนักงานเพียงเท่านั้น จึงควรมีการศึกษารอบด้านเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์เช่นเดียวกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน เพื่อให้งานวิจัยมีแนวทางการศึกษาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทฤษฎี

2.4 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ความตั้งใจลาออกของพนักงาน (Intention to quit) เป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลเสียแก่องค์กร โดยองค์กรจะสูญเสียเวลา ค่าใช้จ่าย และผลผลิตขององค์กรที่ควรจะได้รับลดลงจนกว่าจะสามารถฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้ นอกจากจะทำให้เกิดการขาดแคลนพนักงานในกระบวนการการทำงานแล้ว ยังส่งผลเสียต่อสุขภาพและขวัญกำลังใจของพนักงานที่ทำงานอยู่ อันเนื่องจากการที่ต้องทำงานล่วงเวลามากขึ้น มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน (อัศครัตน์ พูลกระจ่าง, 2552)

2.4.1 ความหมายของความตั้งใจลาออกของพนักงาน

Mowday, Porter, and Steers (1982) ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกของพนักงานว่าเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจากงานที่ทำ

Steers (1977 อ้างถึงใน อมรรัตน์ สว่างอารมย์, 2549) ให้ความหมายว่าเป็นความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมลาออกจากงานในอนาคต

Rahim, Magner, and Shapiro (2000) ให้ความหมายว่าเป็นระดับความคิดของพนักงานที่จะออกจากองค์กรอย่างสมัครใจ

ชนัดดา ยังสี (2549) ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกของพนักงาน หมายถึง การที่บุคคลนั้นมีความคิดที่จะเลิกทำงานให้กับองค์กร โดยมีแนวคิดที่จะขอลาออกหรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่น ซึ่งเป็นการตั้งใจที่จะพ้นจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยสมัครใจ อยู่ภายใต้การควบคุมของตนเองซึ่งจะไม่รวมถึงการพ้นจากการเป็นสมาชิกโดยอยู่ภายนอกการควบคุม ได้แก่ การเกษียณ การตาย การถูกไล่ออก ถูกปลดออก หรือการโยกย้ายภายใน เป็นต้น

อมรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549) ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกของพนักงาน ว่าหมายถึงความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การลาออกจากงานที่ทำอยู่ ทั้งการลาออกเพื่อไปทำงานยังองค์กรอื่น และการลาออกด้วยเหตุผลส่วนบุคคลอื่น ๆ โดยมาจากความรู้สึกด้านลบที่มีต่องานในขณะนั้น ซึ่งความตั้งใจลาออกก่อให้เกิดพฤติกรรมหลัก ๆ อยู่ 2 อย่าง คือ การค้นหางานใหม่ และพฤติกรรมการลาออกจากงาน

กล่าวโดยสรุปความตั้งใจลาออกของพนักงานนั้น เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กร และพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมลาออกจากงานโดยสมัครใจ ซึ่งมีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ เน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ดังเช่น

Ahmad (2011) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของแพทย์ในวิทยาลัยทางการแพทย์และโรงพยาบาลของรัฐ ประเทศปากีสถาน จำนวน 231 คน ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าความไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ขาดความยุติธรรมในองค์กร รูปแบบการจัดการที่มีอำนาจเด็ดขาด ค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอ ความไม่พึงพอใจในสภาพของการทำงาน และทัศนคติโดยตรงที่มีต่อนายจ้างหรือหัวหน้างาน มีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของแพทย์

Kumar (2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารประเภทที่สามารถเตรียมอย่างสะดวกรวดเร็ว หรือ Fast food จำนวน 278 คน ในประเด็นความเหมาะสมของพนักงานต่อวัฒนธรรมองค์กร และความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บ่งชี้ว่าวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความเหมาะสมของพนักงานกับองค์กร มีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ผลการศึกษาการรับรู้ความผูกพันต่อองค์กร และผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบริหารจนถึงระดับล่างของโรงแรม G hotel, Gurney hotel และ Evergreen laurel hotel บ่งชี้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับสูงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

กัณทิลา บุญปั้น (2554) ศึกษาปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน การรับรู้ภาระงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกภายใต้บทบาทสื่อความผูกพันต่องานของข้าราชการระดับ 1-6 สำนักเลขาธิการวุฒิสภา ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ทางลบของปัจจัยเอื้อต่อการทำงานและความผูกพันต่องานกับความตั้งใจลาออกจากงาน การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจลาออก และผลของการทำนายตัวแปรสื่อของความผูกพันต่องาน บ่งชี้ว่าปัจจัยเอื้อต่อการทำงานทั้งโดยรวมส่งผลต่อความตั้งใจลาออก โดยส่งผลทางตรงและทางอ้อมผ่านความผูกพันต่องานไปสู่ความตั้งใจลาออกจากงาน และการรับรู้ภาระงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกโดยส่งผลทางตรงและทางอ้อมผ่านความผูกพันต่องานไปสู่ความตั้งใจลาออก

สุมินทร เบ้าธรรม (2554) ศึกษาการรับรู้ถึงการได้รับสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 681 คน บ่งชี้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจ ส่วนความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกโดยสมัครใจ และการ

รับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 แห่งนั้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อัศครัตน์ พูลกระจำ (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยเม็ททอล จำกัด จำนวน 65 คน พบว่าปัจจัยด้านการเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานมากที่สุด ส่วนปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านอื่น ๆ ผลการศึกษายังไม่มีความชัดเจนว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานหรือไม่ อาจจะพบว่ามีสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในบางงานวิจัยเท่านั้น เช่น ปัจจัยด้านระบบบริหารงานในองค์กร หรือ ปัจจัยด้านการมีโอกาสนำก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

2.5 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการขาดงานของพนักงาน

การขาดงานของพนักงาน (Absenteeism) ในองค์กรนั้นอาจมีสาเหตุเกิดจากความเจ็บป่วยหรือความต้องการของพนักงานในการลาพักผ่อน หรือลาพักร้อนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นอกจากนี้ความขัดแย้งด้านแรงงานก็ยังเป็นสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานของพนักงานที่ส่งผลเสียกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเกิดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน ทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรยังคงต้องให้พนักงานที่ขาดงานนั้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การสูญเสียผลผลิต ไม่ว่าจะเป็นการขาดงานในระยะสั้น หรือระยะยาวย่อมกระทบกระเทือนต่อปริมาณผลผลิต การสูญเสียเวลาเพิ่มมากขึ้นที่ต้องใช้ในการดูแล และสอนงานให้กับพนักงานที่ขาดงานไป และบริษัทต้องจ่ายค่าล่วงเวลา หรือค่าจ้างงานชั่วคราวให้กับพนักงานที่ต้องมาปฏิบัติงานแทนพนักงานที่ขาดงานไป (สิริลักษณ์ โตใหญ่, 2550)

2.5.1 ความหมายของการขาดงานของพนักงาน

Nicholson, Brown and Chadwick Jones (1982) ให้ความหมายว่า คือปฏิบัติการของพนักงานที่กระทำ เพื่อลดความเจ็บปวดที่ได้รับจากประสบการณ์ทำงาน

Jewell and Siegall (1990) ให้ความหมายว่า เป็นจำนวนวัน หรือจำนวนชั่วโมงที่สูญเสียไปรวมทั้งความถี่ของการขาดงานที่เกิดขึ้นด้วย

Rhodes and Steers (1990) ให้ความหมายว่า เป็นการแสดงความรู้สึกของการต่อต้าน การรับรู้ถึงความยุติธรรมเกี่ยวกับสถานการณ์ในงาน

Spector (1996 อ้างถึงใน สุภารัตน์ หนูหอม, 2544) ให้ความหมายว่า คือการที่พนักงานไม่มาทำงานตามตารางการทำงานที่กำหนดไว้ ซึ่งจัดเป็นปัญหาหลักอย่างหนึ่งขององค์กร

สรุปสาระสำคัญความหมายของการขาดงานนั้น หมายถึง การที่พนักงานไม่ได้มาทำงานตามเวลาการทำงานที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ก็ตาม

2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการขาดงานของพนักงาน

Mathis and Jackson (1994) ได้แบ่งประเภทของการขาดงานไว้ 2 ประเภท คือ

1) การขาดงานโดยตั้งใจ (Voluntary absenteeism) หมายถึง การขาดงานที่มีการเตรียมการ และสามารถทราบล่วงหน้า ซึ่งการขาดงานประเภทนี้สามารถหลีกเลี่ยงได้ และมีเกิดขึ้นบ่อย เช่น การลาพัก หรือลาพักร้อน เป็นต้น

2) การขาดงานโดยไม่ได้ตั้งใจ (Involuntary absenteeism) หมายถึง การขาดงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เกิดขึ้นโดยบังเอิญ ไม่มีการเตรียมการไว้ก่อน เช่น การขาดงานเนื่องจากอาการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ เป็นต้น

Hammer and Landau (1981) กล่าวว่า วิธีการวัดการขาดงานมี 3 ประเภท คือ วัดจำนวน ชั่วโมงของการขาดงาน วัดจำนวนวันของการขาดงาน และวัดความถี่ของการขาดงาน และสามารถ ใช้วัดการขาดงานได้ทุกประเภท ทั้งการขาดงานโดยตั้งใจ และการขาดงานโดยไม่ได้ตั้งใจ

การวัดการขาดงานสามารถช่วยการจัดการด้านค่าจ้าง เงินค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ การวัดการขาดงานจะช่วยให้องค์กรทราบว่าพนักงานคนใดมาทำงานหรือไม่มาทำงาน ซึ่งจะเป็นหนทางหนึ่งที่จะนำไปสู่การนำโปรแกรมการจ่ายผลตอบแทนที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในองค์กร การวางแผนอัตราค่าจ้างคนอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะประวัติการขาดงานของพนักงาน จะสามารถช่วยในการทำนายอัตราการทำงานของพนักงานในอนาคตได้ สามารถระบุถึงปัญหาที่ก่อให้เกิดการขาดงาน โดยสามารถตรวจสอบได้ว่าหน่วยงานใดมีอัตราการขาดงานสูง และตรวจวัดอัตราการขาดงานทั้งองค์กร เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับอัตราการขาดงานในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน รวมทั้งนำไปเปรียบเทียบกับอัตราการขาดงานของประเทศได้ นอกจากนี้การวัดการขาดงานเพื่อวัดและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการขาดงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา และจัดโปรแกรมเพื่อควบคุมพฤติกรรมขาดงานของพนักงานต่อไป

2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขาดงานของพนักงาน

งานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศโดยส่วนใหญ่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และมีผลกระทบต่อขาดงานของพนักงาน

Anderson and Geldenhuys (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานของพนักงาน และการให้การสนับสนุนด้านการดูแลบุตรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานด้านการบริการ จำนวน 216 คน ในประเทศแอฟริกาใต้ ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าการขาดงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการให้การสนับสนุนด้านการดูแลบุตรของพนักงาน และพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ สถานภาพสมรส และอายุ มีผลทำให้การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Possenriede (2011) ศึกษาผลกระทบของการจัดการเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น กับการขาดงานของพนักงาน กรณีศึกษาในประเทศเนเธอร์แลนด์ จากข้อมูลitudinal ในปี 2004 ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 20,000 คน ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าการจัดการเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น และการอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้นั้น สามารถลดการขาดงานของพนักงานเนื่องจากการเจ็บป่วยได้ แต่ให้ผลดีในระยะสั้นเท่านั้น

Senel (2012) ศึกษาต้นทุนการขาดงานของพนักงาน และผลกระทบของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ช่วงระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งการทำงาน และการขาดงานของพนักงาน ของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ ประเทศตุรกี จำนวน 479 คน ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าการขาดงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา จำนวนบุตร และลักษณะงานของพนักงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งการทำงาน และพบว่าต้นทุนการขาดงานของพนักงานอยู่ที่ 42 \$ ต่อปี

สิริลักษณ์ โตใหญ่ (2550) ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร และอัตราการขาดงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทจัดจำหน่ายเครื่องมือวัด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจัดจำหน่ายเครื่องมือวัดจำนวน 178 คน บ่งชี้ว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ และภูมิลำเนาต่างกัน มีอัตราการขาดงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน และระดับการศึกษาต่างกัน มีอัตราการขาดงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงานของพนักงาน

ศศิประภา การแจ้ง (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเครียด และการขาดงานของพนักงาน กรณีศึกษากลุ่มพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 249 คน ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงานของพนักงาน และความเครียด และความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงานของพนักงาน และพบว่าตัวแปรความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเองมีอิทธิพลในการทำนายการขาดงานของพนักงาน โดยสามารถร่วมพยากรณ์การขาดงานได้ร้อยละ 4.1

มานพ ชูนิล (2553) ศึกษาพฤติกรรมการดื่มสุรากับการขาดงานและการมาทำงานสายของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานเขตอุตสาหกรรมสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 385 คน บ่งชี้ว่าในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา พนักงานมีการขาดงานโดยเฉลี่ย 1.3 ครั้ง และร้อยละ 58.73 ไม่เคยมาทำงานสาย การขาดงานกับการมาทำงานสายมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับรายได้ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการขาดงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับรายได้ ประเภทของการจ้างงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตร จำนวนบุตรที่ต้องส่งเสียเลี้ยงดูที่แตกต่างกันมีการมาทำงานสายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่ดื่มสุรากับพนักงานที่ไม่ดื่มสุรามีการขาดงานกับการมาสายต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนของพฤติกรรมการดื่มสุรา ช่วงเวลาในการดื่ม ดัชนีความเข้มข้นของสุราที่ดื่ม ความบ่อยครั้งในการดื่มสุราต่อเดือน ความบ่อยครั้งในการเมาสุราต่อเดือน สถานที่ดื่มสุรา บุคคลที่ร่วมวงดื่มสุรา สาเหตุหรือโอกาสที่ทำให้ดื่มสุราที่แตกต่างกันมีการขาดงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ช่วงเวลาในการดื่ม ระยะเวลาในการดื่ม ดัชนีความเข้มข้นของสุราที่ดื่ม ความบ่อยครั้งในการดื่ม ความบ่อยครั้งที่เมา สถานที่ดื่มสุรา บุคคลที่ร่วมดื่ม สาเหตุหรือโอกาสที่ทำให้ดื่มสุราที่แตกต่างกันมีการมาทำงานสายที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขาดงานของพนักงาน พบว่ามีการศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ทั้งด้านระดับการศึกษา จำนวนบุตร ลักษณะงานมีผลทำให้การขาดงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับการขาดงานของพนักงาน

2.6 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร (Organizational cynicism)

ทัศนคติ คือ ความรู้สึกในการประเมินว่าชอบ หรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งทัศนคตินั้นจะเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนดหรือผลักดันในแต่ละบุคคลนั้นเกิดพฤติกรรมหรือการกระทำที่สอดคล้องกับทัศนคติที่แต่ละบุคคลนั้นมีอยู่ ซึ่งหากพนักงานเกิดทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรหรือต่องานที่ทำ อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้ากับงานที่ทำ ซึ่งจะทำให้พนักงานนั้นขาดความรับผิดชอบ หรือไม่ตั้งใจทำงาน หรืออาจจะทำแค่เพียงให้ผ่านไปวัน ๆ หนึ่งเท่านั้น โดยไม่มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน และไม่มีความตั้งใจที่จะทำให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล และส่งผลให้องค์กรไม่มีการเติบโตและความก้าวหน้า (กรวิกา เทียมวงษ์, 2555)

2.6.1 ความหมายของทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศให้ความหมายของทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรไว้อย่างหลากหลาย ดังเช่น

Dyne และคณะ (1994) ให้ความหมายว่าการที่บุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร เกิดความไม่ไว้วางใจ ขาดแรงจูงใจ ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

Andersson (1996) ให้ความหมายว่าเป็นทัศนคติทั่วไปหรือเฉพาะเจาะจง โดยมีลักษณะที่ผิดหวัง หดหวัง ท้อแท้ दुถูก และเคลือบแคลงใจต่อบุคคล กลุ่ม อุดมการณ์ ระเบียบแบบแผนทางสังคม หรือสถาบัน

Dean และคณะ (1998) ให้ความหมายว่าเป็นความเชื่อเชิงลบที่มีต่อองค์กรจ้างงาน และฝังอยู่ในจิตใต้สำนึก ประกอบไปด้วย 3 ลักษณะ คือ 1) เชื่อว่าองค์กรขาดความสุจริต 2) การเกิดความกังวลและท้อใจกับองค์กร และ 3) มีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมเชิงลบและเกิดความตึงเครียดต่อองค์กร

สำหรับในประเทศไทยยังไม่มีนักวิชาการให้ความหมายของทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่นักวิชาการในประเทศไทยให้ความหมายเฉพาะคำว่า “cynicism” ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความเหนื่อยล้าในการทำงาน ดังเช่น

วิไล เสรีสิทธิพิทักษ์ (2550) ให้ความหมายว่า “การดีตัวออกห่าง” ความรู้สึกไม่ใส่ใจและตอบสนองในลักษณะเฉยเมยกับผู้รับบริการ รวมทั้งมีทัศนคติเชิงลบต่อผู้รับบริการหรืองาน

ชัยยุทธ กลีบบัว และพรรณระพี สุทธิวรรณ (2552) ให้ความหมายว่า “ความเย็นชา” การที่บุคคลแสดงออกถึงการแบ่งแยก เพิกเฉย แข็งกระด้าง ไม่สนใจ มองโลกในแง่ร้าย หรือไม่แยแสงานที่ทำในปกติและบุคคลที่อยู่ในสภาพแวดล้อมในงาน โดยปฏิบัติต่อคนเหล่านั้นในฐานะเป็นวัตถุอย่างหนึ่งมากกว่ามนุษย์คนหนึ่ง

สรุปความหมายของทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร คือ ความเชื่อหรือความรู้สึกที่เกิดความไม่ไว้วางใจ หรือความผิดหวังต่อองค์กร เกิดความกังวล ท้อใจ และความตึงเครียด ซึ่งจะแสดงออกทางพฤติกรรมในลักษณะเพิกเฉย และไม่สนใจต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศส่วนใหญ่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรกับพฤติกรรมทั้งเชิงบวกและเชิงลบของพนักงานในองค์กร อาทิเช่น

Ozler และ Atalay (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ จำนวน 175 คน ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กร และพบว่าทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรด้านความคิดและอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Shahzad และ Mahmood (2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร และพฤติกรรมที่ผิดปกติในสถานที่ทำงาน เช่น การขาดงานของพนักงาน การกล่าวโทษเพื่อนร่วมงาน การทำงานล่าช้า ฝ่าฝืนกฎขององค์กร และปกปิดข้อมูลอันจำเป็นและประโยชน์ต่อองค์กรของกลุ่มพนักงานธนาคารในตำแหน่งที่แตกต่างกัน ของเขตเมืองอิสลามาบัด และราวัลปินดี ประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมที่ผิดปกติในสถานที่ทำงาน

Apaydin (2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการถูกข่มขู่หรือกลั่นแกล้งในสถานที่ทำงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ในกลุ่มคณะทำงานในมหาวิทยาลัยภาครัฐต่าง ๆ ในประเทศตุรกี จำนวน 320 คน ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าการถูกข่มขู่หรือกลั่นแกล้งในสถานที่ทำงาน (การนินทาว่าร้าย ความลำเอียง การกลั่นแกล้งให้ออกจากมหาวิทยาลัย และการเกิดความบาดหมาง) มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

งานวิจัยในประเทศไทยโดยส่วนใหญ่ศึกษาทัศนคติเชิงลบเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความเหนื่อยล้าในการทำงาน อาทิเช่น วิไล เสรีสิทธิพิทักษ์ (2550) ศึกษาความหมาย แบบทดสอบ และแนวทางป้องกันแก้ไขภาวะหมดไฟจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ศึกษาทัศนคติเชิงลบในลักษณะอาการที่เกิดการตีตัวออกห่าง ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟประกอบด้วยช่วงอายุ เพศ สถานภาพสมรส บุคลิกภาพ วิชาชีพ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้การป้องกันและแก้ไขภาวะหมดไฟมีทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร ได้แก่ การให้ความรู้ การพัฒนาทักษะในการจัดการกับความเครียด การเปลี่ยนมุมมองเพื่อจัดชีวิตให้สมดุลระหว่างส่วนตัวและการงาน การสับเปลี่ยนหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนทางอารมณ์ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการนิเทศทางคลินิก

ขนิษฐา ลือนาม (2554) ศึกษารูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทัศนคติเชิงลบซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความเหนื่อยล้าในงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเวรบาย-ค่ำ ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช และโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า จำนวน 535 คน ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าปัจจัยความเหนื่อยล้าในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความผูกพันในงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากความเหนื่อยล้าในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.624

การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรในต่างประเทศมีความชัดเจนว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในเชิงบวกและเชิงลบต่อพนักงานในองค์กร แต่สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร กับความเหนื่อยล้าในการทำงานซึ่งไม่มีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรจึงเป็นประเด็นที่มุ่งเน้นศึกษาเพื่อพิสูจน์ผลความสอดคล้องของทฤษฎีแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่บ่งชี้ว่าการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติภายในกลุ่มและองค์กรให้ดีขึ้นรวมถึงลดทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานลงได้

2.7 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับองค์กรสุขภาวะและแบบสำรวจความสุขด้วยตนเอง

ความสุขเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความสุขเป็นการประเมินความรู้สึกและประสบการณ์ของแต่ละคนว่า มีความชื่นชอบชีวิตโดยรวมของตนเองมากแค่ไหน ทั้งนี้ประสบการณ์ด้านอารมณ์ทางบวก เช่น ความปิติ ความสนใจ และความภาคภูมิใจ ต้องมีบ่อยครั้ง ขณะที่ประสบการณ์ด้านอารมณ์ทางลบ เช่น ความเศร้า ความวิตกกังวล และความโกรธ ต้องมีไม่บ่อยครั้ง (Veenhoven, 1997 อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555)

คนทำงาน คือ บุคคลหนึ่งในสังคมทั่วไป ที่มีความปรารถนาให้ตนเองดำเนินชีวิตไปอย่างมีความสุข ตามเงื่อนไขหรือเกณฑ์บางอย่างที่ต้องการเพิ่มมากขึ้น เช่น ความต้องการให้มีอาชีพที่มั่นคงและก้าวหน้า ความต้องการทำงานในองค์กรที่มั่นคง ความต้องการได้รับโอกาสในการพัฒนา ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นบุคคลที่มีคุณค่าในองค์กร ได้รับการยอมรับจากบุคคลทุกระดับในที่ทำงาน ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ได้รับสวัสดิการที่พึงพอใจ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี

จากนิยามความสุขและคนทำงาน จึงสามารถนำมาอธิบายความหมายของความสุขของคนทำงาน คือ ประสบการณ์และความรู้สึกของคนทำงาน ที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับปลอดภัยจากการทำงาน ถ้าคนทำงานได้รับสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างบ่อยครั้งและต่อเนื่อง คนทำงานก็จะทำงานอย่างมีความสุข (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555)

แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน มักถูกหยิบยืมมาใช้ร่วมกับคำว่าความสุขของคนทำงาน ซึ่งการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ก็สามารถสะท้อนได้จากการวัดความสุขในการทำงานของพนักงานในระดับที่น่าเชื่อถือ ซึ่งความสุขในการทำงาน เป็นการประเมินความรู้สึกและ

ประสบการณ์ของพนักงานแต่ละคน จากความปรารถนาที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในสถานที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน เมื่อความปรารถนาของพนักงานเหล่านั้นได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กรจนเกิดขึ้นเป็นจริง ก็จะทำให้พนักงานคนนั้นเกิดความสุขเป็นความปิติยินดีและอิ่มเอมใจ โดยพนักงานที่มีความสุขในการทำงานนั้นจะมีกระตือรือร้นในการทำงาน ตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสนใจและมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ส่งผลดีต่อองค์กรในการลดความขัดแย้งด้านแรงงาน มีอัตราการลาออกและขาดงานของพนักงานลดลง (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555)

จากความสำคัญของความสุขในการทำงานของพนักงานต่อองค์กร จึงเป็นที่มาของโครงการสร้างเสริมองค์กรสุขภาวะภาคเอกชน ซึ่งดำเนินการโดยศูนย์สร้างเสริมสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสุขภาพ (สสส.) วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace) ในองค์กรภาคเอกชนทั่วไป โดยองค์กรแห่งความสุขนั้น คือ องค์กรที่มีกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมายและยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีความสามารถและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง นำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน และมุ่งสร้างคนในองค์กรให้เป็นคนที่มีความสุขในการทำงาน เพื่อเติมเต็มช่องว่างระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทุกคนในองค์กร นำไปสู่การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรทุกระดับในองค์กร และร่วมสร้างสังคมและคุณภาพชีวิตที่ดีร่วมกัน ซึ่งองค์กรคาดหวังผลสำเร็จจากการนำแนวคิด Happy workplace ไปประยุกต์ใช้ คือ

1. ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ผลงานมีคุณภาพ มีนวัตกรรมเกิดขึ้น พัฒนาการทำงานของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม
2. ด้านจิตใจ พนักงานมีความสุขในการทำงานในองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและองค์กร เพิ่มพูนทักษะการใช้ชีวิต รู้สึกมั่นคงเชื่อมั่นต่อองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยและมีความเป็นอยู่ดีขึ้น
3. พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันจงรักภักดีต่อองค์กร คนในองค์กรเข้าใจกัน ร่วมมือกันทำให้องค์กรน่าอยู่ ส่งผลให้องค์กรเติบโตมั่นคงอย่างยั่งยืน

การดำเนินงานโครงการสร้างเสริมองค์กรสุขภาวะภาคเอกชน มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจกรรม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน การประเมินผลงานจากพนักงาน อัตราการลาออกของพนักงาน อัตราการหยุดงาน อัตราการเกิดอุบัติเหตุ อัตราการลาป่วยของพนักงาน อัตราการร้องเรียนของพนักงาน ผลตอบรับของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ โดยใช้

เกณฑ์ 80% ของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ ผลผลิตภาพแรงงานและภาพรวมขององค์กร และผลตอบแทนทางธุรกิจ หรือ Return On Investment (ROI)

โครงการสร้างเสริมองค์กรสุขภาวะภาคเอกชน มีแนวคิดสำคัญในการดำเนินโครงการ โดยใช้แนวคิดความสุข 8 ประการ หรือ Happy 8 มาเป็นหลักดำเนินเพื่อสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแนวคิดนี้ให้ความสำคัญในการจัดความสมดุลชีวิตของมนุษย์ผ่านความสุขในโลกสามใบที่ซ้อนทับกันอยู่ ได้แก่ โลกส่วนตัวของมนุษย์ โลกครอบครัวของมนุษย์ และโลกสังคมของมนุษย์ เพื่อที่จะมองความสุขของมนุษย์ให้ครอบคลุมว่ามียังองค์ประกอบอะไรและจะจัดการได้อย่างไร โดยมองความสุขเป็น 3 ส่วน คือ ความสุขของบุคคล ความสุขของครอบครัว และความสุขขององค์กรและสังคม กล่าวคือ คนที่มีสุขภาพดี ดูแลตนเองและไม่เป็นภาระแก่ใคร มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น มีคุณธรรม กตัญญู มีการเรียนรู้เป็นมืออาชีพในงานตนเอง รักและดูแลครอบครัว รักและดูแลองค์กรและสังคม โดยองค์ประกอบแนวคิดความสุข 8 ประการ มีดังนี้

1) ความสุขทางกาย (Happy body) หมายถึง การมีความสุขจากการมีสุขภาพดี แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรู้จักใช้ชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ สถานประกอบการควรส่งเสริมให้ลูกจ้างออกกำลังกาย และรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกจ้างมีร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใส เบิกบาน ส่งผลให้ลูกจ้างสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถสร้างสามัคคีให้กับลูกจ้างในสถานประกอบการอีกด้วย ดังนั้นนายจ้างสามารถสนับสนุนได้โดยการจัดสร้างศูนย์กีฬาขึ้น สำหรับเป็นศูนย์กลางของการออกกำลังกาย และนอกจากนั้นยังสามารถจัดงานกีฬาประจำปี เพื่อสร้างความสมานฉันท์สามัคคีในสถานประกอบการอีกด้วย

2) น้ำใจงาม (Happy heart) หมายถึง ความมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกันในสถานประกอบการ การรู้จักแบ่งปันและยินดีเมื่อผู้อื่นได้รับความสุข เพื่อให้ลูกจ้างเกิดความรักใคร่ปรองดองกัน นายจ้างสามารถจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมเรื่องความมีน้ำใจ ได้แก่ การเยี่ยมไข้ลูกจ้าง หากลูกจ้างเกิดเจ็บป่วย ต้องไปพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล จะมีเจ้าหน้าที่แรงงานสัมพันธ์ไปเยี่ยมไข้ หรือในกรณีที่ลูกจ้างหญิงตั้งครรภ์ ก่อนที่จะลาคลอด นายจ้างจะทำการมอบกระเช้าของขวัญสำหรับคุณแม่ หรือของขวัญสำหรับทารกที่จำเป็น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และแสดงความยินดีแก่คุณแม่ นอกจากความสุขที่มอบให้แก่กันในสถานประกอบการแล้ว ยังสามารถแผ่แผ่ความสุขให้ไปยังเพื่อนมนุษย์โดยอนุญาตให้โรงพยาบาลในพื้นที่ใกล้เคียงเข้ามารับบริจาคโลหิตจากลูกจ้าง เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยตามโรงพยาบาลเป็นประจำ

3) ทางสายกลาง (Happy relax) หมายถึง การรู้จักผ่อนคลายในการทำงานหรือการใช้ชีวิต การนำทางสายกลางหรือการรู้จักปล่อยวาง เพื่อให้เกิดสติในการดำเนินชีวิตต่อไป และการสร้าง

ความสนุกสนาน ผ่อนคลายความเมื่อยล้าและความเครียดจากการทำงาน ช่วยให้ลูกจ้างมีขวัญและกำลังใจที่ดี และทำให้ลูกจ้างได้มีโอกาสรู้จักกันมากยิ่งขึ้น โดยสถานประกอบการสามารถจัดกิจกรรมสำหรับให้ลูกจ้างได้ผ่อนคลายหลายอย่างด้วยกัน เช่น การจัดประกวดร้องเพลง กิจกรรมท่องเที่ยวประจำปี งานเทศกาลปีใหม่ นอกจากนี้นายจ้างยังสามารถจัดพื้นที่สำหรับกิจกรรมสันทนาการ เช่น ห้องร้องเพลง และห้องซัอมดนตรี ให้ลูกจ้างได้ใช้ในช่วงเวลาพักอีกด้วย

4) พัฒนาสมอง (Happy brain) หมายถึง การศึกษาหาความรู้ในการพัฒนาตนเอง นำไปสู่ความเป็นมืออาชีพ มีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน เรียนรู้เพื่อให้เกิดปัญญาและก้าวหน้าในชีวิต ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า มีเงินทอง เกียรติยศ และชื่อเสียง สถานประกอบการสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริม พัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้ให้กับลูกจ้าง เช่น การจัดให้มีห้องสมุด ซึ่งมีหนังสือ สื่อวีดิทัศน์ และมูมอินเทอร์เน็ตไว้บริการลูกจ้าง หรือจัดทำเว็บไซต์ภายใน เพื่อให้ลูกจ้างสามารถสืบค้น อ่านหนังสือ และศึกษาหาความรู้ต่าง ๆ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสถานประกอบการได้อย่างสะดวก

5) ศาสนาและศีลธรรม (Happy soul) หมายถึง การมีความสุขที่เกิดจากธรรมะ จริยธรรม และความซื่อสัตย์ในการดำเนินชีวิต ซึ่งความศรัทธา ศาสนา และการมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต ทำให้ลูกจ้างในสถานประกอบการมีความซื่อสัตย์ จงรักภักดีและมีน้ำหนึ่งใจเดียว พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสถานประกอบการในภาวะวิกฤต นายจ้างสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ให้กับลูกจ้าง เช่น การทำบุญตักบาตร หรือการทำบุญวันเกิดให้แก่ลูกจ้าง โดยนิมนต์พระสงฆ์จากวัดใกล้เคียงมารับบิณฑบาตจากลูกจ้างที่เกิดขึ้นเดือนนั้น ๆ และการจัดให้มีห้องสวดมนต์ นั่งสมาธิไว้ให้ลูกจ้างได้ปฏิบัติศาสนกิจ เพื่อให้เกิดความสงบสุขทางจิตใจ

6) ปลอดภัย (Happy money) หมายถึง การรู้จักออม เก็บ และใช้เงิน ไม่เป็นหนี้ สถานประกอบการสามารถจัดกิจกรรมรณรงค์ให้พนักงานใช้จ่ายอย่างประหยัด เช่น รณรงค์การออม โดยใช้เงิน 3 ส่วน ออม 1 ส่วน การจำลำฝักปลอดสารพิษให้กับลูกจ้างในราคาถูก การอนุญาตให้พนักงานนำน้ำดื่มที่สถานประกอบการจัดให้ กลับไปดื่มที่บ้านได้ และการจัดตลาดนัด หรือสหกรณ์จำลำสินค้าราคาถูก เพื่อช่วยให้ลูกจ้างได้จับจ่ายซื้อสินค้าในราคาถูก

7) สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (Happy family) หมายถึง การมีครอบครัวที่อบอุ่น และมั่นคง สุขภาพที่ให้กับคนในครอบครัว บิดา มารดา ญาติผู้ใหญ่ บุตร ภรรยา หรือหลาน คือการสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจให้ครอบครัว สถานประกอบการสามารถจัดกิจกรรมสร้างความรัก ความผูกพันในครอบครัว และยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครอบครัวของลูกจ้างและสถานประกอบการ เช่น การจัดกิจกรรมเนื่องในวันพ่อและวันแม่แห่งชาติ หรือการประกวดภาพถ่ายครอบครัวแห่งความสุข

8) ความสุขที่เกิดจากสังคม (Happy society) หมายถึง การมีความเอื้อเฟื้อและสามัคคีต่อกันของคนในชุมชน ที่ทำงาน และที่พักอาศัย นายจ้างสามารถจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมรอบข้าง เช่น การบริจาคสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นให้กับหน่วยงานราชการในชุมชน หรือการร่วมมือกับสถานประกอบการต่าง ๆ ในจัดงานเลี้ยงอาหารกลางวันแก่เด็ก เติบโตในวันเด็กแห่งชาติ หรือการจัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียนในโรงเรียน ซึ่งหากสังคมรอบข้างดี จะทำให้สถานประกอบการที่อยู่ในสังคมนั้นมีความสุขไปด้วย

2.7.1 เครื่องมือวัดความสุข 8 ประการ

ศูนย์สร้างเสริมสุขภาพองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ได้ร่วมมือกับสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล นำแนวคิดความสุข 8 ประการ มาพัฒนาเป็นแบบสำรวจความสุขด้วยตนเอง หรือ Happinometer ขึ้น เพื่อเป็นคู่มือและเครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตและความสุขด้วยตนเองของคนทำงานในองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

Happinometer คือ เครื่องมือสำรวจตนเองของพนักงานในองค์กร เพื่อบอกสถานภาพปัจจุบัน และสิ่งที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ของพนักงานที่อยู่ในองค์กร พร้อมคู่มือการใช้งานที่ง่าย น่าสนใจ และดึงดูดใจให้พนักงานกรอกแบบสำรวจได้ด้วยตนเอง โดย Happinometer พัฒนามาจากเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตคนทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตคนทำงานที่พัฒนาขึ้น เมื่อปี 2551 โดย โครงการวิจัยคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ดำเนินการโดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานกองทุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) นอกจากนี้ยังพัฒนาต่อยอดไปเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตข้าราชการ ภายใต้ โครงการพัฒนาระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน สิ่งจูงใจ และคุณภาพชีวิตข้าราชการ : การศึกษาเพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตข้าราชการ ปี 2553 ดำเนินการโดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) และเพิ่มตัวชี้วัด Happy plus ได้แก่ การงานดี (Happy work life) ผสมเข้ากับแนวคิดความสุข 8 ประการ โดยในด้านการงานดี มีลักษณะสำคัญ หมายถึง การมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน และได้รับการดูแลที่ดีจากองค์กร สถานประกอบการควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กร การดูแลเกี่ยวกับสุขภาพที่ดีของลูกจ้าง จัดสวัสดิการและการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงานแก่ลูกจ้าง มีการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีอย่างเหมาะสม ให้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่างับความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน ให้ลูกจ้างสามารถแสดง

ความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะกับนายจ้าง หรือหัวหน้างาน และมีความถูกต้องและตรงเวลาของการจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา

สำหรับจังหวัดนครราชสีมา เป็นหนึ่งในหกจังหวัดนำร่องที่มีการส่งเสริมโครงการสร้างเสริมองค์กรสุขภาวะภาคเอกชน โดยสภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้ดำเนินการผลักดันให้องค์กรในจังหวัดนำแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus จาก Happinometer ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยแบ่งลักษณะองค์กรจากการนำแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ไปประยุกต์ใช้ ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข คือ องค์กรที่มีมุมมอง แง่คิด และวิธีการโดยใช้หลักดำเนินองค์กรสุขภาวะ และคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus เป็นตัวอย่างในการปรับเปลี่ยน และพัฒนาเพื่อความสุขของคนในองค์กร และคนทำงานทุกคน ซึ่งมี 5 องค์กรในจังหวัดนครราชสีมา คือ บริษัท เค.ที.เอ็ม.สตีล จำกัด, บริษัท เจเอช อุตสาหกรรม จำกัด, บริษัท สงวนวงษ์อุตสาหกรรม จำกัด, บริษัท อุตสาหกรรมโคราช จำกัด และโรงพยาบาลกรุงเทพราชสีมา

2) องค์กรภาคีเครือข่าย คือ องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานสร้างเสริมสุขภาวะองค์กร (Happy workplace) ให้ประสบความสำเร็จ โดยจัดให้มีการสร้างความรู้ การสกัดความรู้ การคัดเลือก รวบรวมจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ แบ่งปันความรู้ สร้างช่องทางการเข้าถึงความรู้ ตลอดจนการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ด้านการสร้างเสริมสุขภาวะองค์กร ซึ่งมี 9 องค์กรในจังหวัดนครราชสีมา คือ บริษัท นิสเทิร์น อินดัสทรี จำกัด, บริษัท เล ฟอรัม อินทิเมทส์ จำกัด, บริษัท แหลมทองอุตสาหกรรม จำกัด, โรงแรมสบายโฮเทล, บริษัท บุญไทยแมชชีนเนอรี คอมเพล็กซ์ จำกัด, บริษัท ไทย-เอเชีย พี.อี. ไฟฟ์ จำกัด, บริษัท นครชัย ขนส่ง จำกัด, บริษัท ฟอว์เวิร์ด ฟรีแลนซ์ จำกัด และบริษัท ซิลค์ วิลเลจ จำกัด

การดำเนินงานโครงการสร้างเสริมองค์กรสุขภาวะในจังหวัดนครราชสีมา นั้น มีสภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมาเป็นคณะทำงานหลักในการดำเนินงานจัดตั้งเครือข่าย จัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กรในจังหวัดนครราชสีมา เช่น กิจกรรมการสัมมนาสำหรับผู้บริหารระดับสูง กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลักการปฏิบัติสำหรับคณะทำงานเพื่อพัฒนาองค์กร การระดมสมอง หลอมรวมแนวคิด เปิดมุมมองสร้างสรรค์ความรู้ เพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมบรรลุผลสำเร็จ อีกทั้งผสานผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร ให้เกิดเป็นความมั่นคงระดับจังหวัด และขยายต่อไปสู่ระดับประเทศ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ที่มีตัวชี้วัดผลสำเร็จจากความคาดหวังของ

องค์กรที่ต้องการให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และลดปัญหาการลาออกจากงาน การขาดงานของพนักงานลงนั้น จะสามารถอธิบายถึงทิศทางความสัมพันธ์และปัจจัยจากแนวคิดนี้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ได้อย่างกระฉับกระเฉงมากขึ้น เพราะในทางปฏิบัติจริงนั้น แต่ละองค์กรอาจประสบปัญหาความขัดแย้งด้านแรงงานที่แตกต่างกัน ตลอดจนอาจไม่สามารถนำองค์ประกอบแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ไปประยุกต์ใช้ได้ครบในทุกมิติ

2.7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ในประเทศไทย ยังไม่มีความชัดเจน ซึ่งจากงานวิจัยที่ศึกษาพบเพียงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกของพนักงานเท่านั้น อีกทั้งไม่ได้ใช้แนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus จาก Happinometer ในงานวิจัย

รัชนี อธิวิธากร (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางจิตวิญญาณ ความสุขในการทำงาน และความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 144 คน ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าความฉลาดทางจิตวิญญาณโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออก และพบว่าความสุขในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก และสามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 26.1

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ในทางทฤษฎีนั้น นักวิชาการต่างชี้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถลดความขัดแย้งด้านแรงงาน ทั้งการลาออกของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรลงได้ แต่เมื่อศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบความชัดเจนของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกของพนักงานเพียงเท่านั้น อีกทั้งยังไม่มีผลชัดเจนเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้าน อาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์เพียงบางด้าน เช่น ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ที่งานวิจัยส่วนใหญ่บ่งชี้ว่ามีความสัมพันธ์กับการขาดงานของพนักงานเท่านั้น

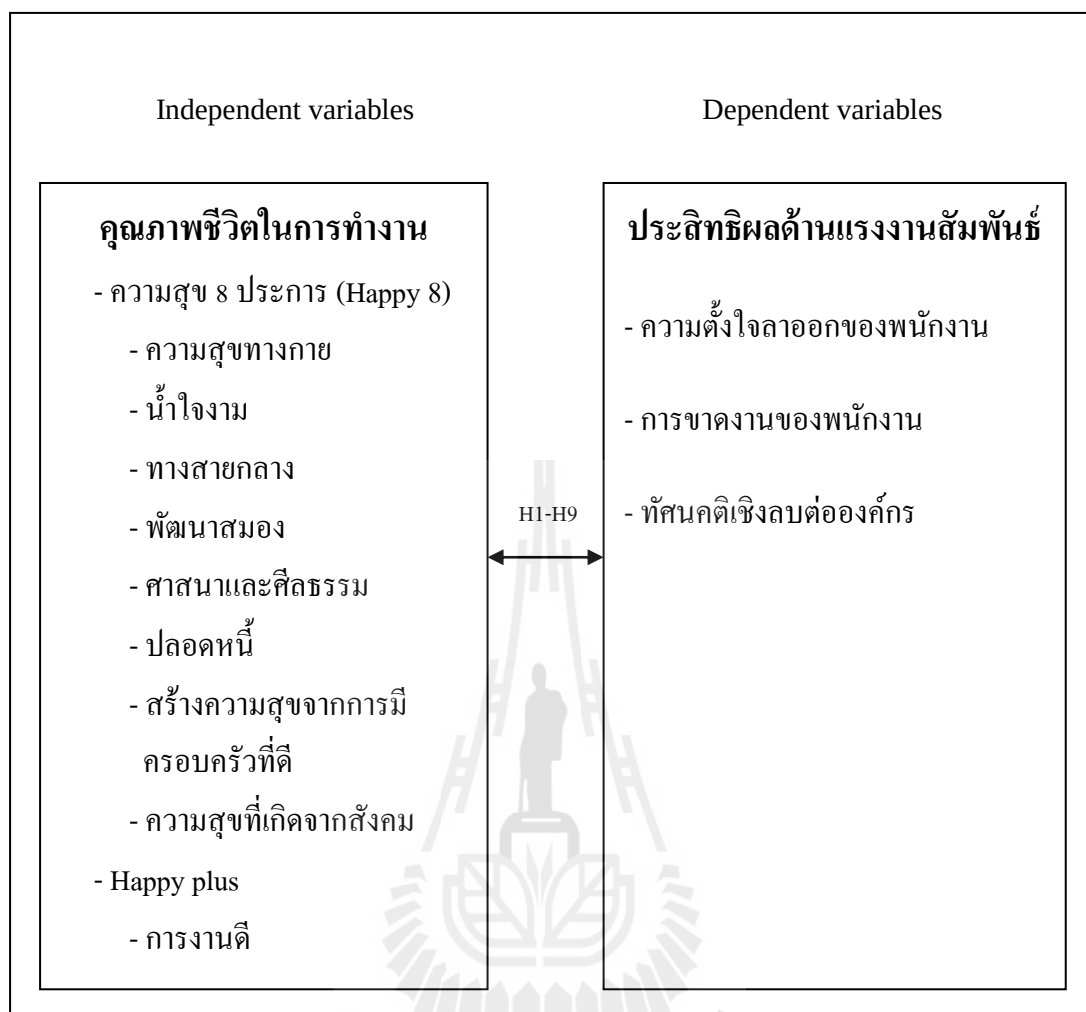
แนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus เป็นแนวคิดหนึ่งที่สามารถวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้ แต่แนวคิดนี้ยังไม่มีการศึกษาที่แพร่หลายในประเทศไทย การศึกษาทางทฤษฎีนั้น นักวิชาการต่างชี้ว่าแนวคิดนี้ สามารถลดความขัดแย้งด้านแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแนวคิดแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่ใน

งานวิจัยนั้นยังไม่มีการศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดนี้กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้แนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ผลการศึกษาจะสามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการส่งเสริมด้านแรงงานสัมพันธ์ แก้ไขความขัดแย้งด้านแรงงานของสถานประกอบการ โดยเฉพาะในจังหวัดนครราชสีมาที่มีภาวะการฉ้อโกง ความต้องการแรงงาน และการขาดแคลนแรงงานในระดับสูง

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ได้แก่ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ได้แก่ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร จึงได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1





ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) รูปแบบการวิจัยเป็นแบบเชิงสำรวจ (Survey method) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา 3) ศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามลักษณะองค์กรของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา 4) เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามลักษณะงานของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา และมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับการขาดงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

สมมติฐานที่ 5 การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

สมมติฐานที่ 6 ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการ ภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

สมมติฐานที่ 7 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

สมมติฐานที่ 8 การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

สมมติฐานที่ 9 ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,561,915 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จาก 1) องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข 2) องค์กรภาคีเครือข่าย และ 3) สถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา

3.2.3 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในสถานประกอบการ จังหวัดนครราชสีมา โดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) และใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น เพื่อความน่าเชื่อถือในการทดสอบสมมติฐาน เป็นจำนวน 600 คน และจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างนำมาจัดกลุ่มตามลักษณะองค์กร (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา, 2553) เพื่อศึกษาตามสมมติฐานงานวิจัยข้อ 4, 5 และ 6 จากองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย

และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยมีรายชื่อของสถานประกอบการที่เป็นองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข และองค์กรภาคีเครือข่ายในจังหวัดนครราชสีมา ดังต่อไปนี้

1) กลุ่มตัวอย่างจากองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข จำนวน 200 คน ประกอบด้วย 5 องค์กร ได้แก่

1. บริษัท เค.ที.เอ็ม สตีล จำกัด
2. บริษัท เจ.เอช. อุตสาหกรรม จำกัด
3. บริษัท สงวนวงษ์อุตสาหกรรม จำกัด
4. บริษัท อุตสาหกรรมโคราช จำกัด
5. โรงพยาบาลกรุงเทพราชสีมา

2) กลุ่มตัวอย่างจากองค์กรภาคีเครือข่ายในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 200 คน ประกอบด้วย 9 องค์กร ได้แก่

1. บริษัท นีสเทิร์น อินดัสทรี จำกัด
2. บริษัท เล ฟอรัม อินทิเมทส์ จำกัด
3. บริษัท แหลมทองอุตสาหกรรม จำกัด
4. โรงแรมสบายโฮเทล
5. บริษัท บุญไทยแมชชีนเนอรี คอมเพล็กซ์ จำกัด
6. บริษัท ไทย-เอเชีย พี.อี. ไฟฟ์ จำกัด
7. บริษัท นครชัย ขนส่ง จำกัด
8. บริษัท ฟอว์เวิร์ด ฟรีแลนซ์ จำกัด
9. บริษัท ซิลค์ วิลเลจ จำกัด

3) กลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 200 คน

จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง นำมาจัดกลุ่มตามลักษณะงานของพนักงาน 4 กลุ่ม คือ พนักงานกลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านการบริหาร (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554) เพื่อศึกษาตามสมมติฐานงานวิจัยข้อ 7, 8 และ 9

3.3 ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัย

ในการวิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ความสุข 8 ประการ และ Happy plus คือ

1. ความสุขทางกาย (Happy body)
2. น้ำใจงาม (Happy heart)
3. ทางสายกลาง (Happy relax)
4. พัฒนาสมอง (Happy brain)
5. ศาสนาและศีลธรรม (Happy soul)
6. ปลอดภัย (Happy money)
7. สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (Happy family)
8. ความสุขที่เกิดจากสังคม (Happy society)
9. การงานดี (Happy work life)

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่

ประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ขององค์กร ใน 3 ด้าน คือ

1. ความตั้งใจลาออกของพนักงาน (Intention to quit)
2. การขาดงานของพนักงาน (Absenteeism)
3. ทศนคติเชิงลบต่อองค์กร (Organizational cynicism)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้และปรับจากแบบวัดมาตรฐาน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้คำถามปลายปิด (Close-ended questions) แบบเลือกตอบ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ลักษณะงาน สถานภาพการจ้างงาน อายุงาน และลักษณะองค์กร

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความสุข 8 ประการ (Happy 8) จากแบบสำรวจความสุขด้วยตนเอง (Happinometer) โดยขออนุญาตใช้จากสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ ความสุขทางกาย (Happy body) น้ำใจงาม (Happy heart) ทางสายกลาง (Happy relax) พัฒนาสมอง (Happy brain) ศาสนาและศีลธรรม (Happy soul) ปลอดภัย (Happy money) สร้างความสุขจากการ

มีครอบครัวที่ดี (Happy family) และความสุขที่เกิดจากสังคม (Happy society) และ Happy Plus ได้แก่ การงานดี (Happy work life) (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2553) โดยเป็นเป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended questions) และคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 คำถามสำหรับวัดประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ได้แก่ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร โดยเป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 4 คำถามสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้เป็นคำถามปลายเปิด

เกณฑ์ระดับความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามของพนักงานในส่วนที่ 2 และ 3 มีทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เป็นจริงมากที่สุด	5	1
เป็นจริงมาก	4	2
เป็นจริงปานกลาง	3	3
เป็นจริงน้อย	2	4
เป็นจริงน้อยที่สุด	1	5

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลคะแนนแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพด้านแรงงานสัมพันธ์ ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา คือ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การประเมินผลทั้งหมด 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) โดยวิเคราะห์ผลค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ในแบบสอบถามของพนักงานในส่วนที่ 2 และ 3 ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน

ความหมาย

4.51 – 5.00	ความคิดเห็นของพนักงานเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความคิดเห็นของพนักงานเป็นจริงอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	ความคิดเห็นของพนักงานเป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ความคิดเห็นของพนักงานเป็นจริงอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ความคิดเห็นของพนักงานเป็นจริงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการขาดงานของพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนวันและชั่วโมงที่ขาดหายไปจากการทำงานของพนักงานในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา สามารถแบ่งเป็นระดับอัตราการขาดงานของพนักงานเป็น 5 ระดับ (สิริลักษณ์ โตใหญ่, 2550) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{120 - 0}{5} \\ &= 24 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของจำนวนชั่วโมงทำงานที่ขาดงานของพนักงานต่อปีในแต่ละระดับของอัตราการขาดงานของพนักงาน (สิริลักษณ์ โตใหญ่, 2550)

จำนวนชั่วโมงทำงานที่ขาดงานต่อปี	ระดับอัตราการขาดงานของพนักงาน
0 - 24	ต่ำมาก
25 - 49	ต่ำ
50 - 74	ปานกลาง
75 - 99	สูง
100 - 120	สูงมาก

3.5 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.5.1 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม ในส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน นำมาใช้จากสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2554)

ส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ในส่วนข้อมูลสำหรับวัดประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ปรับจาก Mullika Naowaruttanavanit (2002) สิริลักษณ์ โตใหญ่ (2550) และสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2554)

3.5.2 กระบวนการและวิธีการสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอน ดังนี้

1) ทำการศึกษารวบรวมวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิต และการทำงานโดยส่วนรวม ความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยล้าในการทำงาน กฎหมายแรงงานสัมพันธ์และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ประสิทธิภาพด้านแรงงานสัมพันธ์ และโครงการสร้างเสริมองค์กรสุขภาพภาคเอกชน

2) ทำการเรียบเรียงข้อมูลแบบสอบถามที่นำมาใช้ โดยเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

3) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ ค่าแอลฟาประมาณ 0.70 ขึ้นไป (George and Mallery, 2003)

3.5.3 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

3.5.3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่นำมาใช้ไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่นำมาใช้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้บริหารและจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการ จำนวน 1 คน ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปทดสอบ (Pre-test)

3.5.3.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 520 คน ที่ได้จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยโปรแกรม SPSS ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ ค่าแอลฟาประมาณ 0.70 ขึ้นไป (George and Mallery, 2003) จากผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นที่ได้แสดงในตารางที่ 3.1 และ 3.2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการ Pre-test

ปัจจัยที่ศึกษา	Cronbach's Alpha Coefficient (n=30)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.82
ความสุขทางกาย	0.63
ทางสายกลาง	0.65
น้ำใจงาม	0.66
ศาสนาและศีลธรรม	0.65
สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี	0.78
ความสุขที่เกิดจากสังคม	0.76
พัฒนาสมอง	0.81
ปลอดภัย	0.55
การงานดี	0.88
ประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์	0.81
ความตั้งใจลาออกของพนักงาน	0.60
ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร	0.90

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากการศึกษา 520 คน

ปัจจัยที่ศึกษา	Cronbach's Alpha Coefficient (n=520)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.89
ความสุขทางกาย	0.37
ทางสายกลาง	0.58
น้ำใจงาม	0.79
ศาสนาและศีลธรรม	0.79
สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี	0.64
ความสุขที่เกิดจากสังคม	0.58
พัฒนาสมอง	0.59
ปลอดภัย	0.65
การงานดี	0.85
ประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์	0.84
ความตั้งใจลาออกของพนักงาน	0.69
ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร	0.87

จากตารางที่ 3.1 และ 3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นจากการนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และ 520 คน เมื่อจำแนกตามตัวแปร พบว่ามีปัจจัยที่ศึกษามีค่าแอลฟาต่ำกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ประมาณ 0.70 แต่ถ้าค่าแอลฟามีค่าที่มากกว่า 0.60 ก็เป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับในระดับหนึ่ง (Nunnally, 1967 อ้างถึงใน ดุษฎี เสนฤทธิ์, 2554) และปัจจัยที่ศึกษาที่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นได้ คือ การขาดงานของพนักงาน เนื่องจากมีข้อคำถามเพียงหนึ่งข้อ

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.6.1 ข้อมูลทุติยภูมิ มีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลการวิจัย ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหนังสือ ตำรา วิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งในและต่างประเทศกับเรื่องที่ศึกษา ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิต และการทำงานโดยส่วนรวม ความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยล้าในการทำงาน กฎหมายแรงงานสัมพันธ์และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ประสิทธิภาพด้านแรงงานสัมพันธ์ และ โครงการสร้างเสริมองค์กรสุขภาวะภาคเอกชน เพื่อรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และงานวิจัยที่ศึกษามีผลการวิจัยที่สอดคล้องกันหรือแตกต่างกัน และศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2) ศึกษาข้อมูลจากบทความสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิต และการทำงานโดยส่วนรวม ความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยล้าในการทำงาน กฎหมายแรงงานสัมพันธ์และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ประสิทธิภาพด้านแรงงานสัมพันธ์ และ โครงการสร้างเสริมองค์กรสุขภาวะภาคเอกชน เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวข้องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันว่ามีงานวิจัยที่ศึกษามีความสอดคล้องกันหรือแตกต่างกัน

3) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวโน้มสถานการณ์แรงงานของประเทศ เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงและคาดการณ์ในอนาคต

4) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้เป็นข้อมูลในการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

3.6.2 ข้อมูลปฐมภูมิ มีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสาขาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยส่งให้กับผู้ประกอบการ หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลของสถานประกอบการ จังหวัดนครราชสีมา

2) โทรศัพท์ติดต่อองค์การธุรกิจ เพื่อทราบถึงการพิจารณาอนุญาตหรือไม่ อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานประกอบการ

3) จัดเตรียมแบบสอบถาม โดยลักษณะบรรจุภัณฑ์ (Package) ของแบบสอบถามนั้นจะเป็นซองที่บิสีน้าตาลมีแถบขาว ข้างในบรรจุแบบสอบถามตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ให้แต่ละสถานประกอบการ พร้อมกับปากกา ตามจำนวนแบบสอบถาม

4) นำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ นำไปติดต่อกับผู้ประกอบการ หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในสถานประกอบการที่อนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และส่งทางไปรษณีย์ โดยการแจกแบบสอบถามมีการชี้แจงรายละเอียดให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน ต่อผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบช่วยเหลือในการแจกและเก็บแบบสอบถาม พร้อมทั้งกำหนดวันขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์

5) การรับแบบสอบถามคืน โทรติดต่อกับผู้ประกอบการ หรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในสถานประกอบการที่รับหน้าที่ในการแจกแบบสอบถาม ล่วงหน้าก่อนครบกำหนด 1 วัน ถ้าแบบสอบถาม ได้รับการกรอกเรียบร้อยแล้ว จึงเดินทางไปรับแบบสอบถามด้วยตนเอง แต่ถ้ายังไม่ครบจึงขยายเวลาในการเก็บแบบสอบถามภายใน 3 วัน หลังจากครบกำหนด

6) เมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับคืน ในจำนวนที่ครบถ้วนหรือเพียงพอ สำหรับนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล จึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบและจัดทำข้อมูล จึงนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดไปวิเคราะห์ทางสถิติ

แบบสอบถามตอบกลับคืน 520 ชุด จากทั้งหมด 600 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.66 จากองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข จำนวน 193 ชุด องค์กรภาคีเครือข่าย จำนวน 167 ชุด และองค์กรอื่นๆ จำนวน 160 ชุด ซึ่งจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ พบว่าแบบสอบถามทั้งหมดมีความสมบูรณ์ จึงได้นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งหมด ระหว่างวันที่ 23 ตุลาคม 2555 ถึงวันที่ 23 ธันวาคม 2555 รวมใช้ระยะเวลาทั้งหมด 2 เดือน

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ตามลักษณะของข้อมูลดังนี้

3.7.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1 ถึง ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และข้อมูลสำหรับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

3.7.2 ข้อมูลที่เป็นสมมติฐาน จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้สถิติการทดสอบสมมติฐานเชิงอนุมาน (Inference statistic) ดังนี้

3.7.2.1 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบหาระดับค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ถึง 3

ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยใช้สถิติหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) ซึ่งวิธีนี้ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร หรือ

ระหว่างข้อมูล 2 ชุด โดยข้อมูลทั้ง 2 ชุด อยู่ในมาตราอันตรภาคหรือมาตราอัตราส่วน เพื่อพิจารณาค่าที่ได้จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยที่ค่า r อยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ซึ่งหากค่า r มีค่าเป็นลบ แสดงความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ค่า r มีค่าเป็นบวก แสดงความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และหากค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545) ซึ่งสามารถพิจารณาค่า r ที่คำนวณได้ (Cohen, 1988)

ความสัมพันธ์กันสูง	$0.50 \leq r \leq 1.00$
ความสัมพันธ์กันปานกลาง	$0.31 \leq r \leq 0.49$
ความสัมพันธ์กันต่ำ	$0.10 \leq r \leq 0.30$

และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ที่เป็นสถิติที่ใช้เพื่อหาว่าระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ มีค่าต่าง ๆ กันขึ้นอยู่กับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านไหนบ้าง ซึ่งหลักโดยธรรมชาติแล้วจะเห็นว่าระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นน่าจะมีความสัมพันธ์หรือขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2552)

3.7.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way anova) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ทางสถิติที่ต้องการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 4, 5, 6, 7, 8 และ 9 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์จำแนกตามลักษณะองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ 1) องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข 2) องค์กรภาคีเครือข่ายในจังหวัดนครราชสีมา และ 3) สถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์จำแนกตามลักษณะงานของพนักงาน 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มงานสำนักงาน 2) กลุ่มงานด้านการผลิต 3) กลุ่มงานด้านการบริการ และ 4) กลุ่มงานด้านบริหาร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา
- 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามลักษณะองค์กรของพนักงาน ภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา และ
- 4) เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามลักษณะงานของพนักงาน ภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

ดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 23 ตุลาคม 2555 ถึงวันที่ 23 ธันวาคม 2555 รวมใช้ระยะเวลาทั้งหมด 2 เดือน โดยวิธีแจกแบบสอบถาม จำนวน 600 ชุด จำแนกเป็น 1) กลุ่มองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข จังหวัดนครราชสีมา 2 องค์กร จำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืน จำนวน 193 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 2) กลุ่มองค์กรภาคีเครือข่าย จังหวัดนครราชสีมา 2 องค์กร จำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืน จำนวน 167 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.50 และ 3) กลุ่มสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา 2 องค์กร จำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืน จำนวน 160 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80 รวมทั้งหมดได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืน 520 ชุด จากทั้งหมด 600 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.66 แบ่งเป็นพนักงานกลุ่มลักษณะงานสำนักงาน จำนวน 102 ชุด กลุ่มลักษณะงานด้านการผลิต จำนวน 189 ชุด กลุ่มลักษณะงานด้านการบริการ จำนวน 212 ชุด และกลุ่มลักษณะงานด้านบริหาร จำนวน 17 ชุด โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ลักษณะงาน สภาพการจ้างงาน ระยะเวลาที่ทำงาน ลักษณะองค์กร และระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะองค์กร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	169	32.5
หญิง	351	67.5
2. อายุ		
กลุ่มอายุ 18-24 ปี	92	17.7
กลุ่มอายุ 25-34 ปี	242	46.5
กลุ่มอายุ 35-44 ปี	114	21.9
กลุ่มอายุ 45-54 ปี	60	11.5
กลุ่มอายุ 55-60 ปี	11	2.1
กลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป	1	0.2
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	103	19.8
ม.ต้น	47	9.0
ม.ปลาย	66	12.7
ปวช.	20	3.8
ปวศ.	62	11.9
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	17	3.3
ปริญญาตรี	181	34.8
สูงกว่าปริญญาตรี	19	3.7
ไม่ได้รับการศึกษา	5	1.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพสมรส		
โสด	218	41.9
แต่งงานและอยู่ร่วมกัน	210	40.4
แต่งงานแต่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน	23	4.4
อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้แต่งงาน	39	7.5
หม้าย	12	2.3
หย่า/แยกทาง/เลิกกัน	18	3.5
5. จำนวนบุตร (รวมลูกบุญธรรม/ลูกติด/ลูกเลี้ยง)		
ไม่มี	257	49.4
มี จำนวน 1 คน	112	21.5
มี จำนวน 2 คน	111	21.3
มี จำนวน 3-4 คน	33	6.3
มี จำนวนตั้งแต่ 5 คน ขึ้นไป	7	1.3
6. ลักษณะงาน		
งานสำนักงาน	102	19.6
งานด้านการผลิต	189	36.3
งานด้านการบริการ	212	40.8
งานด้านบริหาร	17	3.3
7. สภาพการทำงาน		
ประจำ	315	60.6
ตามสัญญาจ้าง	34	6.5
รายวัน	152	29.2
บางช่วงเวลา	3	0.6
ตามผลงาน	11	2.1
จ้างเหมา	5	1.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. ระยะเวลาทำงานในองค์กร		
ไม่ถึงปี	140	26.9
ระหว่าง 1-2 ปี	114	21.9
ระหว่าง 3-5 ปี	115	22.1
ระหว่าง 6-9 ปี	78	15.0
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	73	14.0
9. ลักษณะขององค์กร		
องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข	193	37.1
องค์กรภาคีเครือข่าย จังหวัดนครราชสีมา	167	32.1
สถานประกอบการอื่น ๆ	160	30.8

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 เป็นพนักงานกลุ่มอายุ 25-34 ปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาเป็นพนักงานกลุ่มอายุ 35-44 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาจบการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมา มีสถานภาพสมรสแล้วและอยู่ร่วมกัน จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 จำนวนบุตร ซึ่งรวมถึงลูกบุญธรรม ลูกติด และลูกเลี้ยง พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีบุตร จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมา มีบุตร จำนวน 1 คน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 พนักงานมีลักษณะงานที่เป็นงานด้านการบริการ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ งานด้านการผลิต จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 สภาพการจ้างงาน เป็นพนักงานประจำ จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมา คือ พนักงานรายวัน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีอายุหรือระยะเวลาทำงานในองค์กรไม่ถึงปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมาคือ มีอายุในการทำงานระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 เป็นพนักงานในองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือ องค์กรภาคีเครือข่าย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

4.2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1

เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะองค์กร

ลักษณะองค์กร	— X	การแปลผล (ระดับ)
องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข	3.39	ปานกลาง
องค์กรภาคีเครือข่าย	3.11	ปานกลาง
สถานประกอบการอื่น ๆ	3.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานในองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุขมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ สถานประกอบการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา และองค์กรภาคีเครือข่ายตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน

ความคิดเห็นของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล (ระดับ)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.28	0.39	ปานกลาง
ความสุขทางกาย (H1)	3.39	0.61	ปานกลาง
ทางสายกลาง (H2)	2.99	0.63	ปานกลาง
น้ำใจงาม (H3)	3.56	0.58	สูง
ศาสนาและศีลธรรม (H4)	3.58	0.66	สูง
ความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (H5)	3.37	0.81	ปานกลาง
ความสุขที่เกิดจากสังคม (H6)	3.15	0.58	ปานกลาง
พัฒนาสมอง (H7)	3.30	0.69	ปานกลาง
ปลอดภัย (H8)	2.93	0.74	ปานกลาง
การงานดี (H9)	3.19	0.61	ปานกลาง
ประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์	2.43	0.50	ปานกลาง
ความตั้งใจลาออกของพนักงาน	2.99	0.93	ปานกลาง
การขาดงานของพนักงาน	1.21	0.67	ต่ำมาก
ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร	3.09	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในด้านน้ำใจงาม และศาสนาและศีลธรรม พนักงานมีความคิดเห็นในระดับสูง สำหรับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การขาดงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำมาก และความตั้งใจลาออกของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน จำแนกตามลักษณะองค์กร

	องค์กรต้นแบบ			องค์กรภาคีเครือข่าย			สถานประกอบการอื่น ๆ		
	องค์กรแห่งความสุข								
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
H1	3.48	0.55	ปานกลาง	3.26	0.60	ปานกลาง	3.43	0.66	ปานกลาง
H2	3.10	0.62	ปานกลาง	2.79	0.58	ปานกลาง	3.09	0.63	ปานกลาง
H3	3.73	0.60	สูง	3.37	0.59	ปานกลาง	3.57	0.49	สูง
H4	3.72	0.66	สูง	3.40	0.71	ปานกลาง	3.59	0.59	สูง
H5	3.44	0.80	ปานกลาง	3.15	0.82	ปานกลาง	3.53	0.76	สูง
H6	3.28	0.53	ปานกลาง	3.03	0.70	ปานกลาง	3.10	0.46	ปานกลาง
H7	3.43	0.63	ปานกลาง	3.28	0.75	ปานกลาง	3.18	0.68	ปานกลาง
H8	2.98	0.65	ปานกลาง	2.81	0.74	ปานกลาง	3.00	0.84	ปานกลาง
H9	3.39	0.49	ปานกลาง	2.86	0.65	ปานกลาง	3.31	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานในองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านน้ำใจงาม (H3) และศาสนาและศีลธรรม (H4) อยู่ในระดับสูง พนักงานในองค์กรภาคีเครือข่าย มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานในสถานประกอบการอื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านน้ำใจงาม (H3) ศาสนาและศีลธรรม (H4) และสร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (H5) อยู่ในระดับสูง

4.2.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ได้แก่ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

H_A : คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน (Quit)

ความคิดเห็น	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9
Quit	-0.15**	-0.18**	-0.21**	-0.17**	-0.10**	-0.12**	-0.10*	-0.16**	-0.54**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยงานดี (H9) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐานสถิติ H_0 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และจาก Happy plus มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และจาก Happy plus กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจากตารางยังพบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระตัวใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงเกิน 0.75 จึงสามารถนำตัวแปรเหล่านี้ไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ได้

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	r	sig	R ²
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	5.61	0.26	-	0.55	0.00*	0.30
H9	-0.86	0.06	-0.57		0.00*	
H6	0.17	0.06	0.10		0.00*	
H1	-0.11	0.05	-0.07		0.04*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 สามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ร้อยละ 30.7 เมื่อนำมาจัดเป็นรูปสมการจะได้สมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{โดยที่ } \text{Quit} = 5.61 - 0.86(\text{H9}) + 0.17(\text{H6}) - 0.11(\text{H1})$$

Quit = ความตั้งใจลาออกของพนักงาน

H9 = การงานดี

H6 = ความสุขที่เกิดจากสังคม

H1 = ความสุขทางกาย

สามารถอธิบายสมการได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการงานดีมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.86 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านการงานดีเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานลดลง 0.86 หน่วย ปัจจัยด้านความสุขที่เกิดจากสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.17 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านความสุขที่เกิดจากสังคมเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้น 0.17 หน่วย ปัจจัยด้านความสุขทางกายมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.11 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านความสุขทางกายเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานลดลง 0.11 หน่วย เมื่อกำหนดให้ตัวแปรอิสระอื่น ๆ ในสมการเป็นค่าคงที่

และสามารถเขียนสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\text{Quit} = -0.57(H9) + 0.10(H6) - 0.07(H1)$$

โดยที่

$$\begin{aligned} \text{Quit} &= \text{ความตั้งใจลาออกของพนักงาน} \\ H9 &= \text{การงานดี} \\ H6 &= \text{ความสุขที่เกิดจากสังคม} \\ H1 &= \text{ความสุขทางกาย} \end{aligned}$$

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปอดคนี่ สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ได้แก่ การขาดงานของพนักงาน

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงานของพนักงาน

H_A : คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus มีความสัมพันธ์กับการขาดงานของพนักงาน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับ การขาดงานของพนักงาน (Absent)

ความคิดเห็น	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9
Absent	0.04	-0.01	0.02	0.08	-0.00	-0.04	0.01	-0.07	-0.01

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงานของพนักงาน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_0 และ

ปฏิเสธสมมติฐานสถิติ H_A นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน จากความสุข 8 ประการ และจาก Happy Plus ไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ได้แก่ ทักษคติเชิงลบต่อองค์กร

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

H_A : คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร (Cynicism)

ความคิดเห็น	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9
Cynicism	-0.15**	-0.12**	-0.14**	-0.08	-0.03	-0.08	-0.02	-0.19**	-0.43**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร โดยการงานดี (H9) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความสุขทางกาย (H1) ทางสายกลาง (H2) น้ำใจงาม (H3) และปลอดภัย (H8) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐานสถิติ H_0 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน จากความสุข 8 ประการ และจาก Happy plus มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และจาก Happy plus กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจากตารางยังพบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระตัวใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงเกิน 0.75 จึงสามารถนำตัวแปรเหล่านี้ไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ได้

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	r	sig	R ²
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	4.62	0.20	-	0.46	0.00*	0.21
H9	-0.52	0.04	-0.47		0.00*	
H6	0.10	0.05	0.09		0.03*	
H1	-0.13	0.04	-0.12		0.00*	
H5	0.07	0.03	0.09		0.02*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 สามารถอธิบายความแปรปรวนของทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรได้ ร้อยละ 21.7 เมื่อนำมาจัดเป็นรูปสมการจะได้สมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Cynicism} &= 4.62 - 0.52(\text{H9}) + 0.10(\text{H6}) - 0.13(\text{H1}) + 0.07(\text{H5}) \\ \text{โดยที่} & \\ \text{Cynicism} &= \text{ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร} \\ \text{H9} &= \text{การงานดี} \\ \text{H6} &= \text{ความสุขที่เกิดจากสังคม} \\ \text{H1} &= \text{ความสุขทางกาย} \\ \text{H5} &= \text{สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี} \end{aligned}$$

สามารถอธิบายสมการได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการงานดีมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.52 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านการงานดีเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรลดลง 0.52 หน่วย ปัจจัยด้านความสุขที่เกิดจากสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.10 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านความสุขที่เกิดจากสังคมเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.10 หน่วย ปัจจัยด้านความสุขทางกายมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.13 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านความสุขทางกายเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรลดลง 0.13 หน่วย ปัจจัยด้านสร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดีมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.07 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านสร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดีเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.07 หน่วย เมื่อกำหนดให้ตัวแปรอิสระอื่น ๆ ในสมการเป็นค่าคงที่

และสามารถเขียนสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\text{Cynicism} = -0.47(H9) + 0.09(H6) - 0.12(H1) + 0.09(H5)$$

โดยที่

Cynicism	=	ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร
H9	=	การงานดี
H6	=	ความสุขที่เกิดจากสังคม
H1	=	ความสุขทางกาย
H5	=	สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี

4.2.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3

เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะองค์กรของพนักงานของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 4 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

H_0 : ความตั้งใจลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

H_A : ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกของพนักงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะองค์กรต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.
องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข	193	2.81	0.92
องค์กรภาคีเครือข่าย	167	3.28	0.90
สถานประกอบการอื่น ๆ	160	2.92	0.92

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่ากลุ่มพนักงานในองค์กรภาคีเครือข่าย จังหวัดนครราชสีมา มีความตั้งใจลาออกของพนักงานสูงที่สุด รองลงมา คือ สถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ และองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข จังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกของพนักงาน ตามลักษณะองค์กร

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.	ผลการทดสอบ
ระหว่างกลุ่ม	21.23	2	10.62	12.68	0.00*	แตกต่างกัน
ภายในกลุ่ม	433.01	517	0.83			
รวม	454.25	519				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่าความตั้งใจลาออกของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะองค์กร และเพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงใช้วิธี Scheffe ในการเปรียบเทียบรายคู่ ได้ผลทดสอบดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกของพนักงานรายคู่ด้วย

วิธี Scheffee จำแนกตามลักษณะองค์กร

กลุ่มสถานประกอบการ	องค์กรต้นแบบ			องค์กรภาคี เครือข่าย
	$\bar{X}$	2.81	2.92	3.28
องค์กรต้นแบบ	2.81	-	0.11	0.47*
สถานประกอบการอื่นๆ	2.92	-	-	0.35*
องค์กรภาคีเครือข่าย	3.28	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มพนักงานในองค์กรภาคีเครือข่าย จังหวัดนครราชสีมา มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานในองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มพนักงานในองค์กรภาคีเครือข่าย จังหวัดนครราชสีมา มีความตั้งใจลาออกมากกว่าองค์กรอื่น ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐานสถิติ H_0 นั่นคือ ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

สมมติฐานที่ 5 การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

H_0 : การขาดงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

H_A : การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการขาดงานของพนักงาน

ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะองค์กรต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S
องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข	193	1.07	0.38
องค์กรภาคีเครือข่าย	167	1.23	0.75
สถานประกอบการอื่น ๆ	160	1.36	0.80

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่ากลุ่มพนักงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา มีการขาดงานของพนักงานสูงที่สุด รองลงมา คือ องค์กรภาคีเครือข่าย และองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข จังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบการขาดงานของพนักงาน ตามลักษณะองค์กร

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.	ผลการทดสอบ
ระหว่างกลุ่ม	7.45	2	3.72	8.53	0.00*	แตกต่างกัน
ภายในกลุ่ม	225.85	517	0.43			
รวม	233.30	519				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การขาดงานของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะองค์กร และเพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงใช้วิธี Scheffe ในการเปรียบเทียบรายคู่ ได้ผลทดสอบดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการขาดงานของพนักงานรายคู่ด้วยวิธี

Scheffe จำแนกตามลักษณะองค์กร

กลุ่มสถานประกอบการ	องค์กรต้นแบบ		องค์กรภาคี	สถานประกอบการอื่นๆ
	$\bar{X}$	1.07	1.23	1.36
องค์กรต้นแบบ	1.07	-	0.16	0.28*
องค์กรภาคีเครือข่าย	1.23	-	-	0.12
สถานประกอบการอื่นๆ	1.36	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มพนักงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา มีการขาดงานของพนักงานแตกต่างจากองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มพนักงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา มีการขาดงานของพนักงานมากกว่าองค์กรต้นแบบ ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

สมมติฐานที่ 6 ทักษะคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ อื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

H_0 : ทักษะคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

H_A : ทักษะคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะคติเชิงลบต่อองค์กร

ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะองค์กรต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.
องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข	193	3.04	0.38
องค์กรภาคีเครือข่าย	167	3.30	0.75
สถานประกอบการอื่น ๆ	160	2.95	0.80

จากตารางที่ 4.16 แสดงว่ากลุ่มพนักงานในองค์กรภาคีเครือข่าย จังหวัดนครราชสีมา มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรสูงที่สุด รองลงมา คือ องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ จังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ตามลักษณะองค์กร

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.	ผลการทดสอบ
ระหว่างกลุ่ม	11.04	2	5.52	12.85	0.00*	แตกต่างกัน
ภายในกลุ่ม	222.16	517	0.43			
รวม	233.21	519				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงว่าทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะองค์กร และเพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงใช้วิธี Scheffe ในการเปรียบเทียบรายคู่ ได้ผลทดสอบดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรรายคู่ด้วยวิธี

Scheffe จำแนกตามลักษณะองค์กร

กลุ่มสถานประกอบการ	สถานประกอบการอื่น ๆ		องค์กรต้นแบบ	องค์กรภาคี เครือข่าย
	$\bar{X}$	2.95	3.04	3.30
สถานประกอบการอื่น ๆ	2.95	-	0.09	0.35*
องค์กรต้นแบบ	3.04	-	-	0.26*
องค์กรภาคีเครือข่าย	3.30	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มพนักงานในองค์กรภาคีเครือข่าย จังหวัดนครราชสีมา มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรแตกต่างจากสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ และองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มพนักงานในองค์กรภาคีเครือข่ายจังหวัดนครราชสีมา มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรมากกว่าองค์กรอื่น ๆ ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐานสถิติ H_0 นั่นคือ ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

4.2.4 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4

เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามลักษณะงานของพนักงาน ภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 7 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

H_0 : ความตั้งใจลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน ตามลักษณะงาน

H_A : ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกของ

พนักงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.
งานสำนักงานและบริหาร	119	3.06	0.91
งานด้านการผลิต	189	2.83	0.95
งานด้านการบริการ	212	3.10	0.91

จากตารางที่ 4.19 แสดงว่ากลุ่มพนักงานงานด้านบริการ มีความตั้งใจลาออกของพนักงาน สูงที่สุด รองลงมา คือ งานสำนักงานและบริหาร และงานด้านการผลิต ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกของพนักงาน ตามลักษณะงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.	ผลการทดสอบ
ระหว่างกลุ่ม	8.05	2	4.02	4.66	0.01*	แตกต่างกัน
ภายในกลุ่ม	446.19	517	0.86			
รวม	454.25	519				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงว่าความตั้งใจลาออกของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะงาน และเพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงใช้วิธี Scheffe ในการเปรียบเทียบรายคู่ ได้ผลทดสอบดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.21 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกของพนักงานรายคู่ด้วย

ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.
งานสำนักงาน	102	1.13	0.52
งานด้านการผลิต	189	1.33	0.77
งานด้านการบริการ	212	1.15	0.63
งานด้านบริหาร	17	1.00	0.00

จากตารางที่ 4.22 แสดงว่ากลุ่มพนักงานในงานด้านการผลิต มีการขาดงานของพนักงานสูงที่สุด รองลงมา คือ งานด้านการบริการ งานสำนักงาน และงานด้านบริหาร ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบการขาดงานของพนักงาน ตามลักษณะงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.	ผลการทดสอบ
ระหว่างกลุ่ม	5.03	3	1.67	3.79	0.01*	แตกต่างกัน
ภายในกลุ่ม	228.27	516	0.44			
รวม	233.30	519				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 แสดงว่าการขาดงานของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะงาน และเพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงใช้วิธี LSD ในการเปรียบเทียบรายคู่ ได้ผลทดสอบดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการขาดงานของพนักงานรายคู่ด้วยวิธี LSD

จำแนกตามลักษณะงาน

กลุ่มลักษณะงาน	งานด้านบริหาร	งาน สำนักงาน	งานด้านการ บริการ	งานด้านการ ผลิต
$\bar{X}$	1.00	1.13	1.15	1.33
งานด้านบริหาร	1.00	-	0.13	0.15
งานสำนักงาน	1.13	-	0.01	0.20*
งานด้านการบริการ	1.15		-	0.18*
งานด้านการผลิต	1.33			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มงานด้านการผลิต มีการขาดงานของพนักงานแตกต่างจากพนักงานกลุ่มงานด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานกลุ่มงานด้านการผลิต ยังมีการขาดงานของพนักงานมากกว่าพนักงานกลุ่มงานด้านอื่น ๆ อีกด้วย ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐานสถิติ H_0 นั่นคือ การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 9 ทักษะคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

H_0 : ทักษะคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกัน ตามลักษณะงาน

H_A : ทักษะคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.25 ดังนี้

ตารางที่ 4.25 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะคติเชิงลบต่อองค์กร

ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.
งานสำนักงาน	102	3.24	0.60
งานด้านการผลิต	189	2.97	0.67
งานด้านการบริการ	212	3.12	0.65
งานด้านบริหาร	17	3.26	0.96

จากตารางที่ 4.25 แสดงว่ากลุ่มพนักงานงานด้านบริหาร มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรสูงที่สุด รองลงมา คือ งานสำนักงาน งานด้านการบริการ และงานด้านการผลิต ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ตามลักษณะงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.	ผลการทดสอบ
ระหว่างกลุ่ม	5.58	3	1.86	4.22	0.00*	แตกต่างกัน
ภายในกลุ่ม	227.62	516	0.44			
รวม	233.21	519				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงว่าทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะงาน และเพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงใช้วิธี Scheffe ในการเปรียบเทียบรายคู่ ได้ผลทดสอบดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรรายคู่ด้วยวิธี

Scheffe จำแนกตามลักษณะงาน

กลุ่มลักษณะงาน	$\bar{X}$	งานด้านการผลิต	งานด้านการบริการ	งานสำนักงาน	งานด้านบริหาร
		2.97	3.12	3.24	3.26
งานด้านการผลิต	2.97	-	0.14	0.26*	0.28
งานด้านการบริการ	3.12		-	0.12	0.14
งานสำนักงาน	3.24			-	0.01
งานด้านบริหาร	3.26				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มงานด้านสำนักงาน มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานกลุ่มงานด้านการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานกลุ่มงานด้านสำนักงาน มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรมากกว่าพนักงานกลุ่มงานด้านการผลิต ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐานสถิติ H_0 นั่นคือ ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้าน
แรงงานสัมพันธ์ ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย
คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของพนักงาน
ภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพ
ชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ
จังหวัดนครราชสีมา 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ จำแนก
ตามลักษณะองค์กรของพนักงาน ภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา และ 4) เพื่อ
ศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงานของ
พนักงาน ภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุข
ทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการ
มีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับ
ความตั้งใจลาออกของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุข
ทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการ
มีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับ
การขาดงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุข
ทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการ
มีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับ
ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กร
ต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและ
บริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

สมมติฐานที่ 5 การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

สมมติฐานที่ 6 ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการ ภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

สมมติฐานที่ 7 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

สมมติฐานที่ 8 การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

สมมติฐานที่ 9 ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

การวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา จากองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนองค์กรละ 200 คน รวม 600 คน แบบสอบถามที่ใช้มี 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ความสุข 8 ประการ และ Happy plus) 3) ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ และ 4) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ แบบสอบถามที่ใช้ นำมาใช้จากสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) สิริลักษณ์ โตใหญ่ (2550) และ Mullika Naowaruttanavanit (2002) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 520 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 86.66 ของกลุ่มตัวอย่าง) และมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและสามารถยอมรับได้ คือ มีค่าแอลฟามากกว่า 0.60 นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ซึ่งส่วนนี้จะเป็นการสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการนำไปใช้และการวิจัยต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

พนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 520 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.5 กลุ่มอายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.8 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 41.9 ส่วนใหญ่ไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 49.4 มีลักษณะงานด้านการบริการ คิดเป็นร้อยละ 40.8 สภาพการจ้างงานเป็นพนักงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 60.6 มีระยะเวลาทำงานในองค์กรส่วนใหญ่ไม่ถึงปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานในองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข (37.11 %) รองลงมาคือ องค์กรภาคีเครือข่าย (32.11 %) และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา (30.76 %) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ที่ 1

เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในด้านน้ำใจงาม และศาสนาและศีลธรรม พนักงานมีความคิดเห็นในระดับสูง การขาดงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำมาก ความตั้งใจลาออกของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานในองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุขมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ สถานประกอบการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา และองค์กรภาคีเครือข่ายตามลำดับ และพบว่าพนักงานในองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านน้ำใจงาม และศาสนาและศีลธรรม อยู่ในระดับสูง พนักงานในองค์กรภาคีเครือข่าย มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานในสถานประกอบการอื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านน้ำใจงาม ศาสนาและศีลธรรม และสร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี อยู่ในระดับสูง

วัตถุประสงค์ที่ 2

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของพนักงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการตั้งสมมติฐานการวิจัย 3 สมมติฐาน คือ

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และจาก Happy plus มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยการงานดี (H9) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐานสถิติ H_0 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และจาก Happy Plus มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน และนำไปอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ ร้อยละ 30.7 และนำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\text{ความตั้งใจลาออกของพนักงาน} = 5.61 - 0.86(\text{การงานดี}) + 0.17(\text{ความสุขที่เกิดจากสังคม}) - 0.11(\text{ความสุขทางกาย})$$

สามารถอธิบายสมการได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการงานดีมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.86 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านการงานดีเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานลดลง 0.86 หน่วย ปัจจัยด้านความสุขที่เกิดจากสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.17 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านความสุขที่เกิดจากสังคมเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้น 0.17 หน่วย ปัจจัยด้านความสุขทางกายมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.11 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านความสุขทางกายเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานลดลง 0.11 หน่วย เมื่อกำหนดให้ตัวแปรอิสระอื่น ๆ ในสมการเป็นค่าคงที่

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับขาดงานของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และจาก Happy plus ไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงานของพนักงาน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานสถิติ H_A

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ ความสุขทางกาย น้ำใจงาม ทางสายกลาง พัฒนาสมอง ศาสนาและศีลธรรม ปลอดภัย สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี ความสุขที่เกิดจากสังคม และจาก Happy plus ได้แก่ การงานดี มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และจาก Happy plus มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร โดยการงานดี (H9) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความสุขทางกาย (H1) ทางสายกลาง (H2) น้ำใจงาม (H3) และปลอดภัย (H8) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐานสถิติ H_0 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และจาก Happy Plus มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร และนำไปอธิบายความแปรปรวนของทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรได้ ร้อยละ 21.7 และนำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\text{ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร} = 4.62 - 0.52(\text{การงานดี}) + 0.10(\text{ความสุขที่เกิดจากสังคม}) - 0.13(\text{ความสุขทางกาย}) + 0.07(\text{สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี})$$

สามารถอธิบายสมการได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการงานดีมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.52 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านการงานดีเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรลดลง 0.52 หน่วย ปัจจัยด้านความสุขที่เกิดจากสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.10 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านความสุขที่เกิดจากสังคมเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.10 หน่วย ปัจจัยด้านความสุขทางกายมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.13 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านความสุขทางกายเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรลดลง 0.13 หน่วย ปัจจัยด้านสร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดีมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.07 หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านสร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดีเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 0.07 หน่วย เมื่อกำหนดให้ตัวแปรอิสระอื่น ๆ ในสมการเป็นค่าคงที่

วัตถุประสงค์ที่ 3

เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะองค์กรที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการตั้งสมมติฐานการวิจัย 3 สมมติฐาน คือ

สมมติฐานที่ 4 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจลาออกของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะองค์กร โดยพนักงานในองค์กรภาคีเครือข่าย จังหวัดนครราชสีมา มีความตั้งใจลาออกมากกว่าองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

สมมติฐานที่ 5 การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

ผลการวิจัยพบว่า การขาดงานของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะองค์กร โดยพนักงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา มีการขาดงานของพนักงานมากกว่าองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

สมมติฐานที่ 6 ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร (องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข องค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา)

ผลการวิจัยพบว่า ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะองค์กร โดยพนักงานในองค์กรภาคีเครือข่ายจังหวัดนครราชสีมา มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรมากกว่าสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ และองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข จังหวัดนครราชสีมา ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะองค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 4

เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงานของพนักงาน ภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการตั้งสมมติฐานการวิจัย 3 สมมติฐาน คือ

สมมติฐานที่ 7 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจลาออกของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะงาน โดยพนักงานในงานด้านการบริการ มีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานในงานด้านการผลิต ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกันตามลักษณะงาน

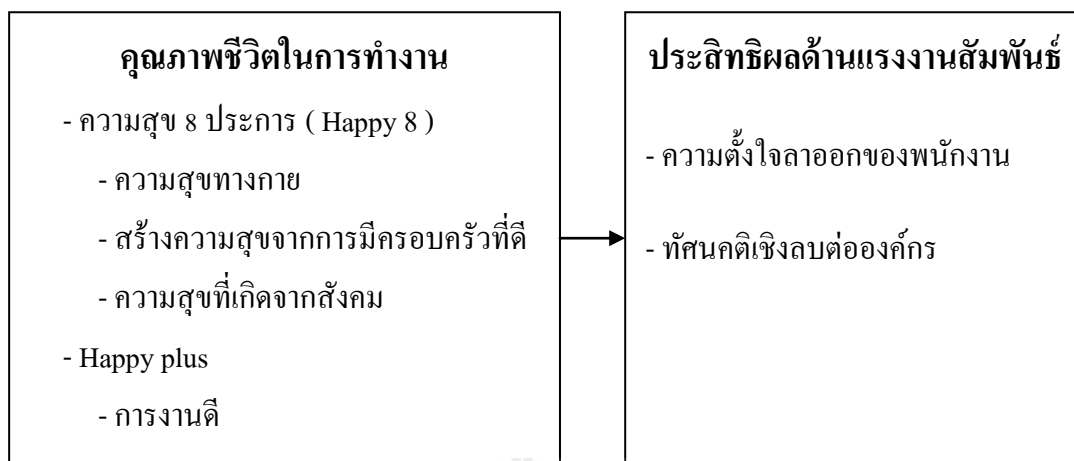
สมมติฐานที่ 8 การขาดงานของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

ผลการวิจัยพบว่า การขาดงานของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะงาน โดยพนักงานในงานด้านการผลิต มีการขาดงานของพนักงานสูงกว่าพนักงานในงานด้านบริหาร งานด้านสำนักงาน และงานด้านการบริการ ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ การขาดงานของพนักงานแตกต่างกันตามลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 9 ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

ผลการวิจัยพบว่า ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะงาน โดยพนักงานในงานด้านสำนักงาน มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานในงานด้านการผลิต ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานสถิติ H_A และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรแตกต่างกันตามลักษณะงาน (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล จึงสามารถสรุปและนำเสนอเป็นภาพความสัมพันธ์ของตัวแปรดังแสดงในภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 ภาพความสัมพันธ์ของตัวแปรจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน และในด้านการงานดี มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานอยู่ในระดับสูงที่สุด จากการศึกษาแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus พบว่าด้านการงานดี เป็นปัจจัยที่วัดด้วยเรื่องของการดูแลพนักงานขององค์กรและมีผลกระทบต่อพนักงานโดยตรง ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ การพิจารณาเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหน้าที่ และโดยเฉพาะเรื่องการดูแลด้านค่าตอบแทน และการให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะกับนายจ้าง ซึ่งจากงานวิจัยในต่างประเทศ อาทิเช่น งานวิจัยของ Mokaya (2008) ที่พบว่าค่าตอบแทนต่ำเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการลาออกของวิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน สายการบินเคนย่ามากที่สุด นอกจากนี้ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของแพทย์ในวิทยาลัยทางการแพทย์ และโรงพยาบาลของภาครัฐ ประเทศปากีสถาน ตลอดจน การไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในข้อเสนอแนะกับนายจ้าง หรือหัวหน้า มีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้พนักงานลาออกจากงานเช่นกัน (Ahmad, 2011)

ประเด็นที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงานของพนักงาน Math and Jackson (1994 อ้างถึงใน สิริลักษณ์ ไทใหญ่, 2550) แบ่งประเภทของการขาดงานไว้ 2 ประเภท ได้แก่ การขาดงานโดยตั้งใจ

(Voluntary absenteeism) และการขาดงานโดยไม่ตั้งใจ (Involuntary absenteeism) ซึ่งการขาดงานโดยไม่ตั้งใจ เป็นการขาดงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เกิดขึ้นโดยบังเอิญ ไม่มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า เช่น การขาดงานเนื่องจากอาการเจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุ โดยอาจไม่ได้มีสาเหตุมาจากคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยในการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลประเภทของการขาดงานของพนักงานไว้ นอกจากนี้การขาดงานของพนักงานนั้นจะมีผลต่อค่าจ้าง เงินเดือน ซึ่งอาจมีผลทำให้พนักงานขาดงานน้อย โดยไม่ได้เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประเด็นที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ในด้านการทำงานดี มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus และการวิเคราะห์ข้อมูลรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับระดับความคิดเห็นรายข้ออื่น ๆ และอาจจะมีผลต่อทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ซึ่งจากงานวิจัยของ Brown and Cregan (2008) บ่งชี้ว่าการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการแบ่งปันข้อมูลอันเป็นประโยชน์ร่วมกัน มีผลทำให้ทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Xanthopoulou (2007 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว และพรพรรณ พิ สุทธิธรรม, 2551) ที่บ่งชี้ว่าการที่พนักงานมีการสื่อสารในการทำงานร่วมกันทั้งระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน หรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและการทำงาน

ประเด็นที่ 4 พนักงานในองค์กรต้นแบบ มีความตั้งใจลาออก การขาดงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรแตกต่างจากองค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยนี้สามารถชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จในระดับหนึ่งของการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ขององค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข ที่พบว่าประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์โดยรวมในองค์กรลักษณะนี้อยู่ในระดับที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับองค์กรภาคีเครือข่าย และสถานประกอบการอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการนำหลักดำเนินคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus มาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างเต็มรูปแบบ

ประเด็นที่ 5 สำหรับองค์กรภาคีเครือข่ายที่ผลการวิจัยพบว่ามีประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับสถานประกอบการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งถึงแม้ว่าองค์กรภาคีเครือข่ายจะได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานสร้างเสริมสุขภาวะองค์กร

(Happy workplace) จาก สสส.ให้นำหลักดำเนินคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติจริงอาจจะเป็นไปได้ว่าองค์กรภาคีเครือข่ายได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานเพียงบางด้านเท่านั้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภาคีเครือข่ายเพิ่มเติมภายหลังจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าองค์กรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมพนักงานไปอบรมหรือศึกษาดูงานนอกสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านพัฒนาสมอง ซึ่งเป็นปัจจัยเพียงหนึ่งในหลักดำเนินคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus เท่านั้น จึงทำให้ประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ต่ำ หากเปรียบเทียบกับสถานประกอบการอื่น ๆ ที่อาจมีการนำหลักดำเนินคุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้ในทางปฏิบัติที่หลากหลายด้านมากกว่า และหลักดำเนินนั้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา, 2553)

ประเด็นที่ 6 ความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงานของลูกจ้าง (กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร) จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานกลุ่มงานด้านการบริการ มีความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างจากพนักงานกลุ่มงานด้านการผลิต และมีความตั้งใจลาออกของพนักงานอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานกลุ่มงานอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าพนักงานกลุ่มงานด้านการบริการ เป็นพนักงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการหรือลูกค้า และเมื่อลูกค้าได้รับการบริการจะแสดงออกถึงความรู้สึกในทันที ซึ่งหากผู้รับบริการแสดงความรู้สึกในแง่ลบ ไม่พึงพอใจในการให้บริการจนพนักงานได้รับการตำหนิ จะเป็นผลทำให้พนักงานเกิดความหมั่นหมองทางจิตใจและความเหนื่อยล้าในการทำงาน ขาดสมาธิ เสรีาซึม หรือกล่าวโทษผู้อื่นและปิดความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของการลาออกของพนักงาน (อาศยา โชติพานิช, 2548)

ประเด็นที่ 7 ในเรื่องประเด็นการขาดงานของพนักงาน จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานกลุ่มงานด้านการผลิตมีการขาดงานของพนักงานมากกว่าพนักงานกลุ่มงานด้านอื่น ๆ อาจมีสาเหตุมาจากการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ซึ่งจากงานวิจัยของจิตลดา ชัมเจริญ (2554) ที่บ่งชี้ว่าพนักงานสายการผลิตในโรงงานผลิตรถเข็นสเตนเลสแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่ระดับสูง ทั้งด้านความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องจักร ผังโรงงาน ระบบและกิจกรรมงานโดยส่วนใหญ่ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุ บาดเจ็บ และเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน นำมาซึ่งสาเหตุการขาดงานของพนักงานสายการผลิตที่มีมากกว่าพนักงานกลุ่มงานด้านอื่น ๆ

ประเด็นที่ 8 ทักษคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ตามลักษณะงาน (กลุ่มงาน สำนักงาน กลุ่มงานด้านการผลิต กลุ่มงานด้านการบริการ และกลุ่มงานด้านบริหาร) ซึ่งผลการศึกษพบว่าพนักงานกลุ่มงานด้านสำนักงานมีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรมากกว่าพนักงานกลุ่มงานด้านการผลิต และมีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานกลุ่มงานอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลมาจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ 1) พนักงานขาดการสื่อสารที่ดีในองค์กร หรือ 2) ขาดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในองค์กร และจากการวิเคราะห์ข้อมูลรายข้อพบว่าพนักงานกลุ่มงานสำนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานและการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนแบบอย่างการทำงานระหว่างกันของพนักงานอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับพนักงานกลุ่มงานด้านอื่น ๆ ซึ่งจากงานวิจัยของ Katz (1955 อ้างถึงใน จันทน์ พูลรัตน์, 2554) บ่งชี้ว่าหากพนักงานด้านบริหารและสำนักงาน ซึ่งมีหน้าที่การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทุกระดับในองค์กร หากขาดการสื่อสารที่ดีหรือไม่สามารถสร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับการทำงานกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กรแล้ว ย่อมมีผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดและทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร นอกจากนี้การสร้างสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่ดีต่องาน และองค์กรของพนักงาน (สุพรรณิ พรหมชัย, 2556)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากงานวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ใน 3 ด้าน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพด้านแรงงานสัมพันธ์ในการลดการลาออก การขาดงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงาน คือ ด้านการงานดี ทางสายกลาง และความสุขทางกาย โดยองค์กรสามารถดำเนินการดังนี้

1) สำหรับด้านการงานดีนั้น องค์กรควรจัดสิ่งแวดลอมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ให้พนักงานไม่มีความเสี่ยงและเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย และรู้สึกสะดวกสบาย การให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะกับนายจ้าง และหัวหน้างานอย่างเปิดเผย ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ให้พนักงานมีการแบ่งปันข้อมูลอันเป็นประโยชน์และตัดสินใจร่วมกัน นอกจากนี้ค่าตอบแทนต้องมีความคุ้มค่ากับความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน เช่น การถูกฟ้องร้อง หรือการได้รับอันตรายจากการทำงาน และมีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบต่องานหรือสถานประกอบการอื่น ๆ และเพียงพอต่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่สามารถยอมรับได้ทั่วไป (Walton, 1975)

2) ด้านทางสายกลาง องค์กรสามารถจัดกิจกรรมสำหรับพนักงานให้ผ่อนคลายความเมื่อยล้าและความเครียดจากการทำงาน เช่น กิจกรรมท่องเที่ยวประจำปี หรือในเทศกาลสำคัญ การจัดพื้นที่สำหรับกิจกรรมสันทนาการหรือพักผ่อนให้พนักงานระหว่างช่วงเวลาพัก การจัดชั่วโมงทำงานที่สามารถยืดหยุ่นและเหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการคร่ำเคร่งกับการทำงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน

3) ด้านความสุขทางกาย ควรจัดกิจกรรมหรือสวัสดิการส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกาย เช่น การจัดสร้างศูนย์กีฬา หรือกิจกรรมกีฬาประจำปี และการส่งเสริมให้รับประทานอาหารที่เพียงพอ มีประโยชน์ และถูกสุขลักษณะ ซึ่งหากพนักงานมีร่างกายที่แข็งแรง จะทำให้มีความพร้อมในการทำงาน และส่งผลดีเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาองค์กรที่เกิดจากพนักงานหรือบุคลากรที่มีศักยภาพสูง

4) การนำแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และจาก Happy plus ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรตามลักษณะงาน สำหรับพนักงานกลุ่มงานด้านบริการที่มีความตั้งใจลาออกของพนักงานสูง องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทางสายกลาง ให้พนักงานได้รับการพักผ่อน หรือทำกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานอย่างเหมาะสม พนักงานกลุ่มงานด้านการผลิต องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการงานดี ในการจัดสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ให้พนักงานไม่มีความเสี่ยงและเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย เพื่อลดการขาดงานของพนักงานที่มีสาเหตุจากอุบัติเหตุ บาดเจ็บ และเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน สำหรับพนักงานกลุ่มงานสำนักงาน และกลุ่มงานด้านการบริหาร องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการงานดี ในการให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะกับนายจ้าง หรือหัวหน้างาน และปัจจัยด้านน้ำใจงาม ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานในองค์กร เพื่อลดทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร งานที่รับผิดชอบ และผู้อื่น

5) องค์กรสามารถนำเครื่องมือ Happinometer เก็บข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพื่อใช้ในการวางแผนก่อนกำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ซึ่งองค์กรจะทราบถึงปัจจัยที่องค์กรควรให้ความสำคัญ และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน

5.3.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

5.3.2.1 ข้อคำถามของแบบสอบถามบางส่วน ถือเป็นข้อมูลลับขององค์กร หรือองค์กรพิจารณาเห็นว่าข้อมูลนั้นมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร จึงทำให้บางองค์กรไม่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลแบบสอบถามได้

5.3.2.2 เนื่องจากข้อคำถามของแบบสอบถามมีจำนวนมาก การเก็บรวบรวมข้อมูล จึงไม่ได้แบบสอบถามตอบกลับคืนครบตามจำนวนที่แจกไปทั้งหมด และแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบกลับคืนมาไม่มีความสมบูรณ์ในบางชุด จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้

5.3.2.3 ในการวิจัยนี้ไม่ได้เก็บข้อมูลเรื่องประเภทการขาดงานของพนักงาน ทำให้ไม่สามารถทราบสาเหตุที่แท้จริงของการขาดงานของพนักงาน ซึ่งอาจจะไม่ได้มีผลจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.3.2.4 การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability sampling) โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งอาจทำให้หน่วยประชากรไม่ได้รับโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กันของทุกองค์กร

5.3.2.5 การเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานกลุ่มงานด้านบริหารมีจำนวนน้อยกว่า 30 คน ซึ่งมีผลต่อความเชื่อมั่น เมื่อนำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติ

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยและศึกษาต่อ

จากผลการวิจัยและข้อจำกัดในการวิจัย มีข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไปและให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ดังนี้

5.3.3.1 สามารถนำตัวชี้วัดประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์อื่น ๆ ไปประยุกต์ใช้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ เช่น การใช้แบบประเมินความพึงพอใจ การประเมินผลงานจากพนักงาน การเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน การลาป่วยและหยุดงานของพนักงาน การร้องเรียนต่อองค์กรของพนักงาน ผลตอบรับของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ Happy workplace โดยใช้เกณฑ์ 80 % ของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ ผลลัพธ์และประสิทธิภาพของงาน ผลตอบแทนทางธุรกิจ หรือ Return on Investment (ROI) และคู่มือตรวจสอบสุขภาวะระดับองค์กร (Company health check) มาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จจากการนำแนวคิดนี้ไปใช้ในองค์กรได้

5.3.3.2 การศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ในเรื่องการขาดงานของพนักงาน ซึ่งสามารถแบ่งการเก็บข้อมูลประเภทของการขาดงานแบบตั้งใจและไม่ตั้งใจได้ โดยผลการวิเคราะห์จะสามารถเพิ่มความชัดเจนในประเด็นของการลดการขาดงานของพนักงานจากการใช้หลักดำเนินคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus โดยเฉพาะในองค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข ที่มีการนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างเต็มรูปแบบ

5.3.3.4 การศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ขององค์กรภาคีเครือข่ายในช่วงก่อนและหลังจากการนำแนวคิด

ความสุข 8 ประการ และ Happy plus ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อให้ทราบว่าแนวคิดนี้สามารถทำให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ขององค์กรดีขึ้นหรือไม่ นอกจากนี้ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการ Happy workplace และระดับของการนำแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ไปประยุกต์ใช้ขององค์กรภาคีเครือข่าย ที่อาจจะมีผลต่อระดับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ขององค์กร

5.3.3.5 ผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่าพนักงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดความสุข 8 ประการ และ Happy plus ในปัจจัยด้านความสุขที่เกิดจากสังคม (Happy society) และปัจจัยด้านสร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (Happy family) อยู่ในระดับสูง จะมีความตั้งใจลาออกและทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรสูงขึ้น จึงควรมีการศึกษาเชิงลึกในเรื่องผลกระทบของระดับปัจจัยด้านความสุขที่เกิดจากสังคม และสร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (Happy family) ของพนักงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานและทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร



รายการอ้างอิง



รายการอ้างอิง

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2555). **สถานการณ์ดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของประเทศไทย ปี 2555**. [ออนไลน์].

ได้จาก : <http://www.oshthai.org/phocadownload/safety2012.pdf>

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2555). **สถิติข้อขัดแย้ง การผลงาน การพิพาทแรงงาน การนัดหยุดงาน และการปิดงาน ปี 2545 – 2554**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://portal.labour.go.th>

กรวิกา เทียมวงษ์. (2555). **ทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมในองค์การอย่างไร**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://blog.msu.ac.th/?p=9796>

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2551). **การบริหารแรงงานสัมพันธ์มีอาชีพเชิงรุก**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.trainer.in.th/public/publictrainingview.php?listingID=12797>

กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2554). **สถานการณ์การว่างงาน การเลิกจ้างและความต้องการแรงงาน (ธันวาคม 2554)**. [ออนไลน์]. ได้จาก : http://lmi.doe.go.th/file/free_job_december54.pdf

กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2555). **สถานการณ์การว่างงาน การเลิกจ้างและความต้องการแรงงาน. (มกราคม 2555)**. [ออนไลน์]. ได้จาก : http://lmi.doe.go.th/images/file/unemployment/unemployment_0155.pdf

กวี วงศ์พัฒน์. (2538). **แรงงานสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ ฯ : พี.เอ.ลิฟวิ่ง.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **หลักสถิติ**. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกษมสันต์ วัฒวรรณ. (2545). **แรงงานสัมพันธ์ หลักการ กฎหมาย และการบริหาร**. กรุงเทพฯ ฯ : วิญญูชน.

ชนิษฐา ลือนาม. (2554). **รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.

จันทน์ พูลรัตน์. (2554). **อิทธิพลของทักษะและคุณลักษณะการบริหารงานต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**. [ออนไลน์]. ได้จาก : http://www.sci.rmuti.ac.th/grad23rd/proceeding/Oral_20Paper/4121_20pp_20710-716.pdf

- จำเนียร จวงตระกูล. การสร้างค่านิยมองค์กร. เอกสารประกอบการสัมมนากรมสรรพากร. ปีที่พิมพ์ 2552 : 1-8.
- จิตลดา ชุ่มเจริญ. (2554). การบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาสายการผลิตรถเข็นสแตนเลส. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย 5(1) : 68-75.
- ชนัดดา ยังสี. (2549). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชัยยุทธ กลับบัว และพรรณระพี สุทธิวรรณ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม การมองโลกในแง่ดี กับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยุทธ กลับบัว และพรรณระพี สุทธิวรรณ. (2552). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2552). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. นนทบุรี : ไทยเนรมิตกิจ อินเตอร์โปรเกรสซิฟ.
- ศุภฎี เสนฤทธิ์. (2554). มิติองค์ประกอบความมุ่งมั่นในกีฬาอีสปอร์ต กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). การขาดแคลนแรงงานไทย : สภาพปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Semina/MonthlyWorkshop/Documents/LabourShortage.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (2554). ภาวะเศรษฐกิจและธุรกิจในช่วงไตรมาสที่ 4 และแนวโน้มในไตรมาสที่ 1 ปี 2554. [ออนไลน์]. ได้จาก : http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/Northeast/BusinessTrendReport/DocLib_BLP/BLP_Q42010.pdf
- นุชนาถ วิจิต. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสาร ประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

- เบญจวรรณ บุญใจเพชร. (2554). แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์หลังภาวะวิกฤต. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.bhdcenter.net>
- ปวีณัฐ งามวงศ์. (2548). ความเหนื่อยหน่ายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบัน เทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตในการทำงาน. [ออนไลน์]. ได้จาก : http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/47921687/chapter2.pdf
- กัณทิลา บุญปิ่น. (2554). การศึกษาปัจจัยเอื้อต่อการปฏิบัติงาน การรับรู้ภาระงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกภายใต้บทบาทสื่อความผูกพันต่องานของข้าราชการระดับ 1-6 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มานพ ชูนิล. (2553). พฤติกรรมการดื่มสุรากับการขาดงานและการมาทำงานสายของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มาลินี คำเครือ. (2554). การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง. (2556). มองอนาคตเศรษฐกิจไทย-เศรษฐกิจโลก 2556. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.fpri.or.th/theworkdetail.aspx?id=72>
- รัชนี อธิวรากร. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางจิตวิญญาณ ความสุขในการทำงาน และความตั้งใจที่จะลาออก กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนีวรรณ วงศ์พระจันทร์. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณภา วิจิตรจรรยา. (2550). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย โสสุวรรณจิตา. (2538). แรงงานสัมพันธ์ คุณภาพแห่งความร่วมมือระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง. กรุงเทพฯ ฯ : ชรรณนิติ.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2553). แรงงานสัมพันธ์เชิงสมานฉันท์ในประเทศไทย. วารสารแรงงานสัมพันธ์ ฉบับพัฒนามาตรฐานแรงงาน ประจำเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2553 : 11-25

- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2554). แนวคิดแรงงานสัมพันธ์กับการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์. [ออนไลน์]. ได้จาก : http://run.kbu.ac.th/e-news_bulletin/5-8_43.pdf
- วิไล เสรีสิทธิพิทักษ์. (2550). ภาวะหมดไฟ ความหมาย แบบทดสอบ และแนวทางป้องกันแก้ไข. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.galyainstitute.com/sks/?q=dmhsearch/373/download>
- ศศิประภา การแจ้ง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างเขavnอารมณ์ ความเครียดกับการขาดงาน กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. (2555). คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.happinometer.ipsr.mahidol.ac.th/pdf/EBOOKqwh.pdf>
- สถาบันวิจัยประชากรศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). **Happinometer : ความสุขวัดเองได้**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.happinometer.com>
- สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). **สุขภาพคนไทย 2554**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.cf.mahidol.ac.th/autopage/file/TueApril2011-14-59-42-ความสัมพันธ์ในครอบครัว.pdf>
- สมคิด บางโม. (2551). **แรงงานสัมพันธ์ และรวมกฎหมายแรงงาน**. กรุงเทพฯ ฯ : เอสเคย์บุ๊กส์
- สภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา. (2553). **6 องค์การต้นแบบ องค์การแห่งความสุข**. Korat happy 8 workplace ปีที่พิมพ์ 2553 : 19 – 65.
- สังคีต พิริยะรังสรรค์. (2538). **แรงงานสัมพันธ์ ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา
- สังคีต พิริยะรังสรรค์. (2540). **การพัฒนาระบบแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ**. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท พี. เพรส.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2553). **เครื่องมือวัดความสุขด้วยตนเอง**. [ออนไลน์]. ได้จาก : [http://www.happy8workplace.com/download_pdf/Happinometer .pdf](http://www.happy8workplace.com/download_pdf/Happinometer.pdf)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2550). **คุณภาพชีวิตคนไทย ปี 2550 สถิติ : ตัวชี้วัดการขับเคลื่อนสังคม**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.women-family.go.th/wofa/modules/website/upload/article/38c9b51761f1cbb0b31d95ce2d938707.pdf>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). **จำนวนลูกจ้าง ค่าจ้างเฉลี่ย**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/BaseStat/basestat.html>

- สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม. (2553). สถานการณ์อาชีวอนามัย
ภาคอุตสาหกรรม. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.envocc.org/downloads/year54/situation54/situationindustry.doc>
- สำนักเลขาธิการสภาการศึกษาและสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ. (2553). แนวทางส่งเสริม
การศึกษาต่อด้านอาชีวศึกษา. [ออนไลน์]. ได้จาก : http://210.1.20.11/a-meet-spt/pw_rit.ppt
- สิริลักษณ์ โตใหญ่. (2550). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรและอัตราการ
ขาดงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทจัดจำหน่ายเครื่องมือวัด. [ออนไลน์].
ได้จาก : <http://www.gits.kmutnb.ac.th/ethesis/data/4880380086.pdf>
- สุภารัตน์ หนูหอม. (2544). อิทธิพลของเขาวนอารมณ์ที่มีผลต่อความเครียดและพฤติกรรมการ
เผชิญความเครียดของพยาบาล ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพรรณิ พรหมชัย. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี. วารสาร มหาวิทยาลัย
นราธิวาสราชนครินทร์ 5(1) : 93-108.
- สุมินทร เป้าธรรม. (2554). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการ
ทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจของ
บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราช
มงคลธัญบุรี. วารสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 4(1) : 37-55.
- อมรรัตน์ สว่างอารมณ์. (2549). ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความ
พึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิต
ขนมปังตัวอย่าง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ
นครเหนือ.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล. [ออนไลน์].
ได้จาก : <http://www.sisat.ac.th/main/images/document/pa27-04-54.doc>
- อัศวรัตน์ พูลกระจำ. (2552). ปัจจัยที่มีผลกระทบบต่อการปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกของ
พนักงาน บริษัท ไทยเม็ททอล จำกัด. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.arts.kmutnb.ac.th/mainpage/images/...Jul.../Chapter-04.pdf>
- อาศยา โชติพานิช. (2548). ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้สึกที่ดี. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.

- Ahmad, T. (2011). **Factors Affecting Turn-Over Intentions of Doctors in Public Sector Medical Colleges and Hospitals.** *Interdisciplinary Journal of Research in Business* 1(10) : 57-66.
- Almalki, M. (2012). **The relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia.** *BMC Health Service Research* 12 : 314.
- Anderson, B. & Geldenhuys, D.J. (2011). **The relationship between absenteeism and employer-sponsored.** *Southern African Business Review* 15(3) : 21-45.
- Andersson, L.M. (1996). **Employee cynicism : An examination using a contract violation framework.** *Human Relations* 49(11) : 1395-1418.
- Apaydin, C. (2012). **Relationship between workplace bullying and organizational cynicism in Turkish public universities.** *African Journal of Business Management* 6(34) : 9649-9657.
- Bakker, A.B. and Schaufeli, W.B. (2006). **An organizational and social psychological perspective on burnout and work engagement.** [On-line]. Available : http://www.beammanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_140.pdf
- Brown, G. and Cregan, C. (2008). **Organizational Change Cynicism : The role of Employee involvement.** *Human Resource Management Review* 47(2008) : 667 – 686.
- Cette, G. (2012). **Labour relations quality and productivity : An empirical analysis on French firms.** [On-line]. Available : <http://hal-paris1.archives-ouvertes.fr/docs/00/72/12/96/PDF/12052.pdf>
- Cohen, J. (1988). **Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed).** Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Coomber, B. and Barriball, K.L. (2007). **Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses : A review of the research literature.** *International Journal of Nursing Studies* 44 : 297 – 314.
- Dean, J.W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). **Organizational cynicism.** *Academy of Management Review* 23(2) : 341-352.

- Dyne, L.V., Graham, J.W., & Dienesch, R.M. (1994). **Organizational citizenship behavior : Construct redefinition, measurement, and validation.** Academy of Management Journal 37(4) : 765-802.
- George, D. and Mallery, P. (2003). **SPSS for windows step by step : A sample Guide & reference.** Boston : Allyn & Bacon
- Hammer, T.H., & Landua, J. (1981). **Methodological issues in the use of absence data.** Journal of Applied Psychology 66 : 574-581.
- Hartikainen, A. (2010). **Is Finland Different? Quality of Work Among Finnish and European Employees.** Research on Finnish Society 3(2010) : 29-41.
- Jewell, L.N. and Siegall, M., **Contemporary industrial/organizational psychology.** London : West Pub. Co., 1990.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). **Determining sample size for research activities.** Educational and Psychological Measurement (30) : 607-610.
- Kumar, R. (2012). **Perceived organizational commitment and its impact to the turnover intention : A correlation analysis.** Journal of Global Business and Economics 4(1) : 40-49.
- Mathis, R. & Jackson, J. (1994). **Human resource management (7th ed.).** New York : West.
- Mokaya, S.O. (2008). **Factors that Influence Labour Turnover of Aircraft Maintenance Engineers in Kenya : A Case of Kenya Airways.** Makerere University Business School International Management and Conference.
- Moneta, G.B. (2011). **Need for achievement, burnout, and intention to leave : Testing an occupational model in educational settings.** Personality and Individual Differences 50(2011) : 274 – 278.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M., **Employee-organization linkages : The psychology of commitment, absenteeism and turnover.** New York : Academic Press, 1982.
- Mueller, H.M. and Philippon, T. (2011). **Family Firms and Labor Relations.** American Economic Journal : Macroeconomics 3(April 2011) : 218-245.

- Mulki, J. (2009). **Impact of cynicism and professional efficacy on organizational commitment and turnover intentions : A study of French salepeople.** [On-line]. Availble : http://www.academia.edu/attachments/28977081/download_file
- Mullika Naowaruttanavanit. (2002). **Relationships of collective efficacy, cynicism, and motivation to transfer on transe[r] of training in Thailand.** Ph.D. Dissertation, University of Minnesota, United States.
- Nicholson, N., Brown, C.A., & Chadwick-Jones, J.K., **Social Psychology of Absenteeism.** New York : Praeger, 1982.
- Ozler, D.E. and Atalay, C.G. (2011). **A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector.** Business and Management Review 1(4) : 26-38.
- Possenriede, D. (2011). **Access to flexible work arrangement, working-time fit and job satisfaction.** [On-line]. Available : http://www.uu.nl/SiteCollectionDocuments/REBO/REBO_USE/REBO_USE_OZZ/11-22.pdf
- Rahim, M.A., Magner, N.R., & Shapiro, D.L. (2000). **Do justice perception influence style of handling conflict with supervisor? What justice perception, precisely?.** International Journal of Conflict Management 11 : 5-26.
- Rhodes, S.R. & Steers, R.M. (1990). **Managing employee absenteeism.** Addison : Wesley Publishing Company.
- Robertson, G. (1976). **Absenteeism and Labour Turnover in Selected Ontario Industries.** Relations industrielles / Industrial Relations 34(1) : 86 – 107.
- Salamon, M. (1998). **Industrial relations : Theory and practice.** London [etc.] : Prentice Hall.
- Senel, B. (2012). **The cost of absenteeism and the effect of demographic characteristics and tunure on absenteeism.** Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business 4(5) : 1142-1151.
- Shahzad, A. and Mahmood, Z. (2012). **The Mediating-Moderating Model of Organizational Cynicism and Workplace Deviant Behavior : (Evidence from Banking Sector in Pakistan).** Middle-East Journal of Scientific Research 12(5) : 580-588.

Walton, R.E., **Criteria for Quality of Working Life**. The Quality of Working Life volume one.

New York : Free Press, 1975.

Ya-Wen Lee. (2013). **Predicting Quality of Work Life on Nurses' Intention to Leave**.

Journal of Nursing Scholarship 45(1) : 10-11.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์
ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. ผู้วิจัยขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลในทางลบต่อท่าน และหน่วยงานของท่าน เพราะข้อมูลที่ได้จะนำไปประมวลและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น โดยคำตอบในแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ เพื่อการประมวลผลในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น
3. ขอความกรุณาท่านในการตอบคำถามทุกข้อ การตอบคำถามนี้ไม่มีถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่านจริง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่ผลการวิจัยที่ถูกต้อง
4. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยชุดคำถาม 4 ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
(ความสุข 8 ประการ และ Happy plus)
 - ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์
 - ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

นายพิฑูร อมรวิวัฒน์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อมูลของท่านในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง [] ตามความเป็นจริง และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

- [] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ

- [] 1. กลุ่มอายุ 18-24 ปี [] 2. กลุ่มอายุ 25-34 ปี
[] 3. กลุ่มอายุ 35-44 ปี [] 4. กลุ่มอายุ 45-54 ปี
[] 5. กลุ่มอายุ 55-60 ปี [] 6. กลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป

3. ท่านจบการศึกษาสูงสุด ในระดับใด (ไม่รวมระดับการศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษา)

- [] 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า [] 2. ม.ต้น
[] 3. ม.ปลาย [] 4. ปวช.
[] 5. ปวส. [] 6. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
[] 7. ปริญญาตรี [] 8. สูงกว่าปริญญาตรี
[] 9. ไม่ได้รับการศึกษา [] 10. อื่น ๆ ระบุ

4. สถานภาพสมรส

- [] 1. โสด [] 2. แต่งงานและอยู่ร่วมกัน
[] 3. แต่งงานแต่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน [] 4. อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้แต่งงาน
[] 5. หม้าย [] 6. หย่า / แยกทาง / เลิกกัน

5. ท่านมีบุตรหรือไม่ (รวมลูกบุญธรรม / ลูกคิด / ลูกเลี้ยง)

- [] 0. ไม่มี [] 1. มี จำนวน 1 คน
 [] 2. มี จำนวน 2 คน [] 3. มี จำนวน 3 - 4 คน
 [] 4. มี จำนวนตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป

6. งานของท่าน เป็นงานในลักษณะใด

- [] 1. งานสำนักงาน [] 2. งานด้านการผลิต
 [] 3. งานด้านการบริการ [] 4. งานด้านบริหาร
 [] 5. งานด้านอื่น ๆ ระบุ.....

7. สภาพการจ้างงาน

- [] 1. ประจำ [] 2. ตามสัญญาจ้าง
 [] 3. รายวัน [] 4. บางช่วงเวลา
 [] 5. ตามผลงาน [] 6. จ้างเหมา
 [] 7. อื่น ๆ ระบุ.....

8. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในองค์กรปัจจุบัน รวมทั้งหมด

- [] 1. ไม่ถึงปี [] 2. ระหว่าง 1 - 2 ปี
 [] 3. ระหว่าง 3 - 5 ปี [] 4. ระหว่าง 6 - 9 ปี
 [] 5. ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

9. องค์กรของท่าน เป็นองค์กรในลักษณะใด

- [] 1. องค์กรต้นแบบ องค์กรแห่งความสุข จังหวัดนครราชสีมา
 [] 2. องค์กรภาคีเครือข่าย จังหวัดนครราชสีมา
 [] 3. สถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ความสุข 8 ประการ และ Happy plus)

H.1 1.1 ปัจจุบันท่าน	มีน้ำหนัก		กิโลกรัม
	เส้นรอบเอว		นิ้ว
	ส่วนสูง		เซนติเมตร

1.2 โดยปกติท่านกินอาหารเช้า โดยเฉลี่ยสัปดาห์ละกี่วัน

- [] 1. ไม่กิน
- [] 2. กินไม่บ่อย (1 - 2 วัน)
- [] 3. กินเป็นบางครั้ง (3 - 4 วัน)
- [] 4. กินเป็นประจำ (5 - 6 วัน)
- [] 5. กินทุกวัน

1.3 ปัจจุบันท่านออกกำลังกายโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละกี่วัน

- [] 1. ไม่ได้ออกกำลังกาย
- [] 2. น้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์
- [] 3. จำนวน 3 วันต่อสัปดาห์
- [] 4. มากกว่า 3 วันต่อสัปดาห์
- [] 5. ทุกวัน

1.4 ปัจจุบันท่านสูบบุหรี่ / ใบบาก หรือไม่

- [] 1. สูบเป็นประจำ
- [] 2. สูบบ่อยครั้ง
- [] 3. สูบนาน ๆ ครั้ง
- [] 4. ไม่สูบ แต่เคยสูบ
- [] 5. ไม่เคยสูบเลย

1.5 ปัจจุบันท่านดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เช่น เหล้า เบียร์ ไวน์ สาโท หรือสุราพื้นบ้าน หรือไม่

- [] 1. ดื่มเกือบทุกวัน / เกือบทุกสัปดาห์
- [] 2. ดื่มเกือบทุกเดือน
- [] 3. ดื่มปีละ 1 - 2 ครั้ง
- [] 4. ไม่ดื่ม แต่เคยดื่ม
- [] 5. ไม่เคยดื่มเลย

1.6 โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจกับสุขภาพกายของท่านอย่างไรบ้าง

- | | |
|---|--------------------------------------|
| ☐ 1. ไม่พอใจเลย / พอใจน้อยที่สุด | ☐ 2. พอใจน้อย |
| ☐ 3. พอใจปานกลาง | ☐ 4. พอใจมาก |
| ☐ 5. พอใจมากที่สุด | |
-

H.2.1 โดยรวมแล้วท่านรู้สึกว่าการพักผ่อน เพียงพอหรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่เพียงพอ | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

2.2 โดยรวมแล้วใน 1 สัปดาห์ ท่านทำกิจกรรมเพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ (อ่านหนังสือ ดูหนัง ฟังเพลง ซ้อมปี่ เล่นเกมส์ ปั่นจักรยาน ว่ายน้ำ ฯลฯ) หรือไม่

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ไม่ได้ทำ | ☐ 2. ทำ 1 - 2 วัน / สัปดาห์ |
| ☐ 3. ทำ 3 - 4 วัน / สัปดาห์ | ☐ 4. ทำ 5 - 6 วัน / สัปดาห์ |
| ☐ 5. ทำทุกวัน | |

2.3 โดยรวมแล้วท่านมีความเครียด (เครียดจากการทำงาน / เรื่องครอบครัว / เรื่องอื่น ๆ) บ้างหรือไม่

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. เครียดมากที่สุด | ☐ 2. เครียดมาก |
| ☐ 3. เครียดปานกลาง | ☐ 4. เครียดน้อย |
| ☐ 5. ไม่เครียดเลย | |

2.4 โดยรวมแล้วท่านคิดว่าชีวิตของท่านเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง หรือไม่

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังเลย | ☐ 2. เป็นไปตามที่คาดหวังเล็กน้อย |
| ☐ 3. เป็นไปตามที่คาดหวังปานกลาง | ☐ 4. เป็นไปตามที่คาดหวังมาก |
| ☐ 5. เป็นไปตามที่คาดหวังมากที่สุด | |

2.5 เมื่อประสบปัญหาในชีวิต โดยทั่วไปท่านสามารถจัดการกับปัญหา ได้หรือไม่

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. ไม่สามารถจัดการได้เลย | ☐ 2. จัดการได้น้อยมาก |
| ☐ 3. จัดการได้ปานกลาง | ☐ 4. จัดการได้มาก |
| ☐ 5. จัดการได้มากที่สุด | |

H.3.3.1 โดยรวมแล้ว ท่านรู้สึกเอือออาทร / ห่วงใยต่อคนรอบข้างหรือไม่

- | | |
|---|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่รู้สึกเลย / น้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

3.2 โดยรวมแล้ว ท่านให้การช่วยเหลือแก่คนรอบข้างหรือไม่

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ไม่เคย / แทบจะไม่เคยช่วย | ☐ 2. นาน ๆ ครั้ง |
| ☐ 3. ช่วยบ้างบางครั้ง | ☐ 4. ช่วยแทบทุกครั้ง |
| ☐ 5. ช่วยทุกครั้ง | |

3.3 โดยรวมแล้วท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม หรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่ให้ / ให้น้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

3.4 โดยรวมแล้วความสัมพันธ์ในที่ทำงานของท่านเหมือนพี่เหมือนน้อง หรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่เหมือน / เหมือนน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

3.5 โดยรวมแล้วท่านสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร หรือไม่

- | | |
|---|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่สื่อสารเลย / สื่อสารน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

3.6 โดยรวมแล้วในองค์กรของท่านมีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนแบบอย่างการทำงานระหว่างกันหรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่มี / มีน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

3.7 โดยรวมแล้วท่านเต็มใจและยินดี ในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม หรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่เต็มใจ / เต็มใจน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

3.8 โดยรวมแล้วท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การปลูกป่า การบริจาคสิ่งของหรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่เข้าร่วม / เข้าร่วมน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

3.9 โดยรวมแล้วท่านได้ทำกิจกรรมที่สามารถทำได้ด้วยตนเองและมีประโยชน์ต่อสังคม เช่น การคัดแยกขยะ การลดใช้ถุงพลาสติก เป็นต้น ☐

- | | | |
|-------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| 1. ไม่ทำ / ทำน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย | ☐ |
| 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก | ☐ |
| 5. มากที่สุด | | |

H.4

4.1 โดยรวมแล้วท่านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม / ศาสนา / การให้ทาน หรือไม่ ☐

- | | | |
|-------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| 1. ไม่ทำ / ทำน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย | ☐ |
| 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก | ☐ |
| 5. มากที่สุด | | |

4.2 โดยรวมแล้ว ท่านปฏิบัติกิจตามศาสนาเพื่อให้จิตใจสงบ หรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่ปฏิบัติ / ปฏิบัติน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

4.3 โดยรวมแล้ว ท่านยกโทษและให้อภัยอย่างจริงจังต่อผู้ที่สำนึกผิด

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่ยกโทษ / ให้อภัยน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

4.4 โดยรวมแล้ว ท่านยอมรับและขอโทษในความผิดที่ทำหรือมีส่วนรับผิดชอบ

- | | |
|---|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่ยอมรับ / ขอโทษน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

4.5 โดยรวมแล้ว ท่านตอบแทนผู้มีพระคุณ หรือช่วยเหลือท่าน

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่ตอบแทน / ตอบแทนน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

H.5 5.1 ท่านมีเวลาอยู่กับครอบครัว เพียงพอหรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่เพียงพอ | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

5.2 ท่านทำกิจกรรม (ออกกำลังกาย ทำบุญ ซื่อของ ฯลฯ) ร่วมกันกับคนในครอบครัว

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่ทำ / ทำน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

5.3 โดยรวมแล้วท่านมีความสุขกับครอบครัวของท่าน หรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่มี / มีน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

H.6.1 โดยรวมแล้ว เพื่อนบ้าน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อท่านหรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่มี / มีน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

6.2 โดยรวมแล้วท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ / ข้อบังคับของสังคม หรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่ปฏิบัติ / ปฏิบัติน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

6.3 โดยรวมแล้วท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่รู้สึก / รู้สึกน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

6.4 โดยรวมแล้ว เมื่อท่านมีปัญหา ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากคนในชุมชน หรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่ได้ / ได้น้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

โดยรวมแล้ว ท่านรู้สึกว่ สังคมไทยทุกวันนี้ มีความสงบสุข หรือไม่ []

1. ไม่มี / มีน้อยที่สุด [] 2. น้อย
[] 3. ปานกลาง [] 4. มาก
[] 5. มากที่สุด

6.6 โดยรวมแล้วทุกวันนี้ท่านใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข หรือไม่

- [] 1. ไม่มี / มีน้อยที่สุด [] 2. น้อย
[] 3. ปานกลาง [] 4. มาก
[] 5. มากที่สุด

H.7 7.1 โดยรวมแล้วท่านสนใจในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ หรือไม่

- [] 1. ไม่สนใจ / สนใจน้อยที่สุด [] 2. น้อย
[] 3. ปานกลาง [] 4. มาก
[] 5. มากที่สุด

7.2 โดยรวมแล้ว ท่านสนใจที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในชีวิต หรือไม่

- [] 1. ไม่สนใจ / สนใจน้อยที่สุด [] 2. น้อย
[] 3. ปานกลาง [] 4. มาก
[] 5. มากที่สุด

7.3 ท่านมีโอกาที่จะได้รับการอบรม / ศึกษาต่อ / ดูงาน เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง หรือไม่

- [] 1. ไม่มีโอกาส / มีโอกาสน้อยที่สุด [] 2. มีโอกาสน้อย
[] 3. มีโอกาสปานกลาง [] 4. มีโอกาสมาก
[] 5. มีโอกาสมากที่สุด

H.8.1 ท่านรู้สึกว่าการผ่อนชำระหนี้สินต่าง ๆ โดยรวมของท่านในปัจจุบันเป็นภาระหรือไม่

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. เป็นภาระหนักที่สุด | ☐ 2. เป็นภาระหนักมาก |
| ☐ 3. เป็นภาระปานกลาง | ☐ 4. เป็นภาระน้อย |
| ☐ 5. ไม่เป็นภาระ / ไม่ได้ผ่อนชำระ / ไม่มีหนี้สิน | |

8.2 ท่านผ่อนชำระหนี้ตามกำหนดเวลาทุกครั้งหรือไม่

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. ไม่ตรงเวลาทุกครั้ง | ☐ 2. ไม่ตรงเวลาบ่อยครั้ง |
| ☐ 3. ตรงเวลาบ้างบางครั้ง | ☐ 4. ตรงเวลาเกือบทุกครั้ง |
| ☐ 5. ตรงเวลาทุกครั้ง / ไม่ได้ผ่อนชำระ / ไม่มีหนี้สิน | |

8.3 โดยรวมแล้ว ท่านมีเงินเก็บออมในแต่ละเดือนหรือไม่

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ไม่มี / มีน้อยที่สุด | ☐ 2. มี / เก็บออมเพียงเล็กน้อย |
| ☐ 3. มี / เก็บออมปานกลาง | ☐ 4. มี / เก็บออมมาก |
| ☐ 5. มี / เก็บออมมากที่สุด | |

8.4 โดยรวมแล้ว ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับทั้งหมดในแต่ละเดือนเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายทั้งหมดในแต่ละเดือน

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. รายจ่ายเกินกว่ารายได้มาก | ☐ 2. รายจ่ายเกินกว่าเล็กน้อย |
| ☐ 3. รายได้พอ ๆ กับรายจ่าย | ☐ 4. รายจ่ายน้อยกว่ารายได้ |
| ☐ 5. รายจ่ายน้อยกว่ารายได้มาก | |

H.9.1 ท่านมีความสุขต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กรหรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่มี / มีน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

9.2 ท่านได้รับการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพที่ดีจากองค์กร หรือไม่

- | | |
|-------------------------------------|-------------|
| [] 1. ไม่ได้รับ / ได้รับน้อยที่สุด | [] 2. น้อย |
| [] 3. ปานกลาง | [] 4. มาก |
| [] 5. มากที่สุด | |

9.3 ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้หรือไม่

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| [] 1. ไม่พอใจเลย / พอใจน้อยที่สุด | [] 2. พอใจน้อย |
| [] 3. พอใจปานกลาง | [] 4. พอใจมาก |
| [] 5. พอใจมากที่สุด | |

9.4 ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงานจากองค์กรของท่าน หรือไม่

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| [] 1. ไม่ได้เลย / ได้รับน้อยที่สุด | [] 2. ได้รับเล็กน้อย |
| [] 3. ได้รับพอสมควร | [] 4. ได้รับมาก |
| [] 5. ได้รับมากที่สุด | |

9.5 ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น / เลื่อนตำแหน่ง / ปรับขึ้นเงินค่าจ้างประจำปี ที่ผ่านมาด้วยความเหมาะสมหรือไม่

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| [] 1. ไม่เหมาะสม / เหมาะสมน้อยที่สุด | [] 2. น้อย |
| [] 3. ปานกลาง | [] 4. มาก |
| [] 5. มากที่สุด | |

9.6 อาชีพของท่านในขณะนี้มีความมั่นคง หรือไม่

- | | |
|-------------------------------------|-------------------|
| [] 1. ไม่มั่นคง / มั่นคงน้อยที่สุด | [] 2. มั่นคงน้อย |
| [] 3. มั่นคงปานกลาง | [] 4. มั่นคงมาก |
| [] 5. มั่นคงมากที่สุด | |

9.7 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน (การถูกฟ้องร้อง / การได้รับอันตรายจากการทำงาน ฯลฯ)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ไม่คุ้มค่า / คุ้มค่าน้อยที่สุด | ☐ 2. คุ้มค่าน้อย |
| ☐ 3. คุ้มค่าปานกลาง | ☐ 4. คุ้มค่ามาก |
| ☐ 5. คุ้มค่ามากที่สุด | |

9.8 โดยรวมแล้วท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะกับนายจ้าง หรือ หัวหน้างาน หรือไม่

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ไม่มีส่วนร่วม / มีน้อยที่สุด | ☐ 2. มีส่วนร่วมบ้างเล็กน้อย |
| ☐ 3. มีส่วนร่วมปานกลาง | ☐ 4. มีส่วนร่วมมาก |
| ☐ 5. มีส่วนร่วมมากที่สุด | |

9.9 ความถูกต้องของการจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ฯลฯ ที่ท่านได้รับจากองค์กรของท่านเป็นอย่างไร

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. ไม่ถูกต้องทุกครั้ง | ☐ 2. ไม่ถูกต้องบ่อยครั้ง |
| ☐ 3. ถูกต้องบ้างเป็นบางครั้ง | ☐ 4. ถูกต้องเกือบทุกครั้ง |
| ☐ 5. ถูกต้องทุกครั้ง | |

9.10 ความตรงเวลาของการจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ฯลฯ ที่ท่านได้รับจากองค์กรของท่านเป็นอย่างไร

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. ไม่ตรงเวลาทุกครั้ง | ☐ 2. ไม่ตรงเวลาบ่อยครั้ง |
| ☐ 3. ตรงเวลาบ้างเป็นบางครั้ง | ☐ 4. ตรงเวลาเกือบทุกครั้ง |
| ☐ 5. ตรงเวลาทุกครั้ง | |

9.11 โดยรวมแล้วท่านทำงานอย่างมี “ความสุข” หรือไม่

- | | |
|--|----------------------------------|
| ☐ 1. ไม่มี / มีน้อยที่สุด | ☐ 2. น้อย |
| ☐ 3. ปานกลาง | ☐ 4. มาก |
| ☐ 5. มากที่สุด | |

9.12 ท่านภูมิใจที่ได้เป็นพนักงาน / บุคลากรขององค์กร / ได้ทำงานในองค์กรนี้ หรือไม่

- [] 1. ไม่ภาคภูมิใจ / ภูมิใจน้อยที่สุด [] 2. น้อย
[] 3. ปานกลาง [] 4. มาก
[] 5. มากที่สุด

9.13 ท่านรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กรที่ท่านทำงานในปัจจุบัน หรือไม่

- [] 1. ไม่รู้สึก / รู้สึกน้อยที่สุด [] 2. น้อย
[] 3. ปานกลาง [] 4. มาก
[] 5. มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์

1. ขณะที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ หากท่านมีโอกาสได้ศึกษาต่อและเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว ท่านจะทำงานต่อหรือลาออก

- [] 1. ลาออกแน่นอน [] 2. อาจจะลาออก
[] 3. น่าจะลาออก [] 4. ไม่ลาออก
[] 5. ไม่ลาออกแน่นอน

2. ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนสถานที่ทำงาน หรือองค์กรอื่นชวน / ติดต่อไปทำงาน ท่านพร้อมที่จะไปหรือไม่

- [] 1. ไปแน่นอน / ไปทันที [] 2. คิดว่าจะไป
[] 3. ไม่แน่ใจ [] 4. ไม่ไป
[] 5. ไม่ไปแน่นอน

3. เวลาทำงานปกติของท่านต่อวัน (ไม่รวมเวลาพักระหว่างทำงาน) วันละ ชั่วโมง
ในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยขาดงานหรือไม่

- [] 1. ไม่เคย
[] 2. เคย (โปรดระบุจำนวนวันที่ท่านเคยขาดงาน) วัน

4. จากประสบการณ์โดยรวมที่ผ่านมาในองค์กรนี้ ท่านเห็นว่า โครงการส่วนใหญ่ที่นำมาใช้เพื่อช่วยแก้ปัญหาในองค์กรมักไม่ประสบความสำเร็จ

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | ☐ 2. เห็นด้วย |
| ☐ 3. ไม่แน่ใจ | ☐ 4. ไม่เห็นด้วย |
| ☐ 5. ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | |

5. จากประสบการณ์โดยรวมที่ผ่านมาในองค์กรนี้ ท่านเห็นว่า ผู้รับผิดชอบในการหาทางแก้ไขปัญหขององค์กรไม่ได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่พอที่จะแก้ปัญหานั้น ๆ

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | ☐ 2. เห็นด้วย |
| ☐ 3. ไม่แน่ใจ | ☐ 4. ไม่เห็นด้วย |
| ☐ 5. ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | |

6. จากประสบการณ์โดยรวมที่ผ่านมาในองค์กรนี้ ท่านเห็นว่า ความพยายามใด ๆ ที่จะทำให้เกิดสิ่งดีขึ้นในองค์กร กลับไม่ก่อให้เกิดผลดีแต่อย่างไร

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | ☐ 2. เห็นด้วย |
| ☐ 3. ไม่แน่ใจ | ☐ 4. ไม่เห็นด้วย |
| ☐ 5. ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | |

7. จากประสบการณ์โดยรวมที่ผ่านมาในองค์กรนี้ ท่านเห็นว่า ผู้รับผิดชอบยังไม่มีความเข้าใจเพียงพอในการปรับปรุงองค์กร

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | ☐ 2. เห็นด้วย |
| ☐ 3. ไม่แน่ใจ | ☐ 4. ไม่เห็นด้วย |
| ☐ 5. ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | |

8. จากประสบการณ์โดยรวมที่ผ่านมาในองค์กรนี้ ท่านเห็นว่า ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในองค์กรไม่ได้ถูกนำไปใช้

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | ☐ 2. เห็นด้วย |
| ☐ 3. ไม่แน่ใจ | ☐ 4. ไม่เห็นด้วย |
| ☐ 5. ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | |

9. จากประสบการณ์โดยรวมที่ผ่านมาในองค์กรนี้ ท่านเห็นว่า ผู้รับผิดชอบในการปรับปรุงองค์กร ไม่ได้ใส่ใจในงานของตนเองมากพอ

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | ☐ 2. เห็นด้วย |
| ☐ 3. ไม่แน่ใจ | ☐ 4. ไม่เห็นด้วย |
| ☐ 5. ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | |

10. จากประสบการณ์โดยรวมที่ผ่านมาในองค์กรนี้ ท่านเห็นว่า โครงการการปรับปรุงองค์กรที่ผ่านมาไม่ได้ทำให้เกิดผลดีขึ้นมากเท่าไรนัก

- | | | |
|--|---|--------------------------|
| ☐ 1. เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | ☐ 2. เห็นด้วย | ☐ |
| ☐ 3. ไม่แน่ใจ | ☐ 4. ไม่เห็นด้วย | |
| ☐ 5. ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | | |

11. จากประสบการณ์โดยรวมที่ผ่านมาในองค์กรนี้ ท่านเห็นว่า ผู้รับผิดชอบในการปรับปรุงองค์กร ไม่มีทักษะที่จำเป็นในการทำงาน

- | | | |
|--|---|--------------------------|
| ☐ 1. เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | ☐ 2. เห็นด้วย | ☐ |
| ☐ 3. ไม่แน่ใจ | ☐ 4. ไม่เห็นด้วย | |
| ☐ 5. ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง | | |

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ในสถานประกอบการของท่าน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

(นายพิฑูร อมรวิวัฒน์)

ภาคผนวก ข
หนังสือขออนุญาตใช้เครื่องมือวัดความสุขระดับบุคคล





ที่ ศธ ๕๖๑๒/ ๕๔๑

สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
๑๑๓ ถ.มหาวิทยาลัย ต.สุรนารี
อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาใช้เครื่องมือวัดความสุขระดับบุคคล สำหรับการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

ด้วย นายพิฑูร อมรวิวัฒน์ รหัสนักศึกษา M๕๓๒๐๐๒๘ นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ (Relationships Between Quality of Working Life and Labour Relation's Effectiveness in Manufacturing and Service Industries in Nakhon Ratchasima Province)" โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.มัลลิกา สังข์สนิท มีความประสงค์จะขออนุญาตใช้เครื่องมือวัดความสุขระดับบุคคล (Happinometer) ซึ่งเป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำไปประกอบการวิจัย สำหรับวิทยานิพนธ์ในเรื่องดังกล่าวข้างต้น

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จึงขออนุญาตให้ นายพิฑูร อมรวิวัฒน์ ใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อนำไปประกอบการวิจัย สำหรับวิทยานิพนธ์ในเรื่องดังกล่าว อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาทางด้านการจัดการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.พิรศักดิ์ สิริโยธิน)
คณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

โทรศัพท์ : ๐๔๔-๒๒๔-๒๖๗, ๐๔๔-๒๒๔-๓๐๗

โทรสาร : ๐๔๔-๒๒๔-๕๒๑

นายพิฑูร อมรวิวัฒน์ (นักศึกษา) โทรศัพท์ ๐๘๖-๘๗๘๔๔๘๖

ประวัติผู้เขียน

นายพิฑูร อมรวิทวัส เกิดเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2526 ภูมิลำเนาเดิมเป็นชาวจังหวัด นครราชสีมา เริ่มเข้าศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่โรงเรียน ภ.ป.ร. ราชวิทยาลัย ๙ จังหวัด นครปฐม เมื่อสำเร็จการศึกษาเมื่อปี พ.ศ. 2543 จึงได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัด นครราชสีมา สำเร็จการศึกษาเมื่อปี พ.ศ. 2547 ภายหลังสำเร็จการศึกษาได้เข้าทำงานกับบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยานครราชสีมา ตามลำดับ ในปี พ.ศ. 2552 ได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ (กลุ่มวิชาการจัดการทรัพยากร มนุษย์) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ที่อยู่ของผู้เขียน 319 หมู่ที่ 5 ถนนราชสีมา-ปักธงชัย ตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา 30000 หมายเลขโทรศัพท์ 086-8784486 E-mail: allofclub@hotmail.com

