

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี

An Approach for Development of Quality of Work Life of Officer
of Toyota Deeyiam Company Limited, Ubon Ratchathani Province

ชนิษฐา วิเศษแก้ว¹,

อารีย์ นัยพินิจ²

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จำนวน 148 คน ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนเป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบด้วย T-test และค่าความแปรปรวน ANOVA จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมซึ่งจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน รายได้เฉลี่ยที่ได้รับ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษา และฝ่ายหรือแผนกงาน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน การทำงาน พนักงาน

Abstract

The study of an approach to improving the quality of working life for staff at Toyota Deeyiam Company Limited, Ubon Ratchathani. The objective of this study was to improve the quality of staff working life at Toyota Deeyiam Company Limited. This study used questionnaires to collect data from 148 Toyota Deeyiam Company Limited employees. In this study, the researcher studied eight categories of work-life quality, including adequate and fair wage, safe and healthy environment, development of human capacities, growth and security, social integration, constitutionalism, work-life balance, and social

¹นักศึกษาลูกศรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น



relevance. The statistics which used in this study were frequency, percentage, average, and standard deviation. Moreover, the T-Test and Analysis of Variance (ANOVA) were used as statistical tests. The results showed that overall the quality of the working life of staff at Toyota Deeyiam Company Limited was at a "more" level. The average number is 3.91. When considering each category, the quality of working life was found at the "more" level in all categories. When comparing the quality of working life based on physical characteristics, the results showed sex, age, working hours, and salary have no significant difference. However, the employees who had different levels of education and departments had a significant difference in work-life quality.

Keywords: Quality of working life, Working life, Staff

1. บทนำ

แนวโน้มอุตสาหกรรมยานยนต์ในส่วนของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ใหม่ปี พ.ศ. 2564 - พ.ศ. 2566 คาดว่ารายได้ของธุรกิจมีแนวโน้มเติบโตจำกัด โดยรายได้จากการจำหน่ายรถยนต์ใหม่มีแนวโน้มเติบโตตามการขยายตัวของยอดขายรถยนต์ในประเทศ (คาดเติบโตเฉลี่ย 3.0-4.0% ต่อปี) ขณะที่รายได้จากศูนย์ซ่อมบำรุงและจำหน่ายอะไหล่มีแนวโน้มหดตัวตามการลดลงของจำนวนรถยนต์จดทะเบียนสะสมอายุต่ำกว่า 5 ปี แม้จะมีความต้องการซ่อมบำรุงรถยนต์ตามอายุ/ระยะทาง แต่ยังมีความเสี่ยงจากผู้บริโภคบางส่วนอาจเปลี่ยนไปใช้บริการจากอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป นอกจากนี้ ธุรกิจยังได้รับแรงกดดันจากนโยบายของค่ายรถยนต์ ประกอบด้วย (1) นโยบายให้ตัวแทนจำหน่ายลงทุนปรับปรุงโชว์รูมและศูนย์บริการให้ได้มาตรฐาน จะเป็นภาระต้นทุนที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการ และ (2) นโยบายรูดตลาดออนไลน์มากขึ้น อาจกดดันภาวะการแข่งขันระหว่างตัวแทนจำหน่ายให้มีแนวโน้มรุนแรงขึ้น (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2563)

จากข้อมูลแนวโน้มดังกล่าว ส่งผลให้องค์กรตกอยู่ในสภาวะที่มีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกำลังซื้อผู้บริโภค หนี้ครัวเรือนยังอยู่ในระดับสูง และสถาบันการเงินยังคงเข้มงวดในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้องค์กรประสบปัญหาด้านผลประกอบการขององค์กรที่ไม่สามารถทำให้บรรลุได้ตามเป้าหมาย หรือแม้กระทั่งการมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น องค์กรจึงต้องมีความพร้อมในการรับมือที่ดี ทั้งนี้ ในองค์กรทุก ๆ องค์กร จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายปัจจัยในการขับเคลื่อนองค์กร ไม่ว่าจะเป็น บุคลากร ต้นทุน วัตถุดิบ และการจัดการ เป็นต้น โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้มีอยู่ในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน และสิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งก็คือทรัพยากรมนุษย์ เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหนึ่งในตัวขับเคลื่อนสำคัญในองค์กร สามารถทำให้องค์กรดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ จึงเป็นสาเหตุที่องค์กรต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ฉะนั้นแล้ว ผู้บริหารจึงจะต้องจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น การกำหนดแนวทางเพื่อนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้น เป็นสิ่งที่ทางองค์กรเล็งเห็นว่ามีผลสำคัญ เพราะนอกจากจะสามารถทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังสามารถช่วยให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานีต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี

2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี

2.4 เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี

3. วิธีการดำเนินการศึกษา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งสิ้น 236 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งสิ้น 148 คน ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มประชากรที่รู้จำนวนประชากร (Finite Population) ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 และความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบไปด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายหรือ แผนกงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้การสอบถามข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวความคิดของ Richard E. ทั้ง 8 ด้าน (Walton, 1975) จำนวน 40 ข้อ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Method) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 148 คน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ที่ยังคงทำงานอยู่ ระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม 2564 เป็นระยะเวลา 3 เดือน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science) Version 26.0 ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. การวิเคราะห์แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้ที่ได้รับ และฝ่ายหรือแผนกงาน สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



3.5 สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัดที่มีเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้ที่ได้รับ และฝ่ายหรือแผนกงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

3.6 การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด มีการทดสอบสมมติฐาน โดยมีเงื่อนไขการตัดสินใจต่อปัญหาที่ต้องการศึกษาในการประเมินผลในกรณีของ การเปรียบเทียบความแตกต่างเชิงทศนคติว่าจะตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน Null Hypothesis (Ho) โดยเปรียบเทียบค่า Significant: ยอมรับสมมติฐาน Null Hypothesis (Ho) เมื่อ Computed Significant มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และปฏิเสธสมมติฐาน Null Hypothesis (Ho) เมื่อ Computed Significant น้อยกว่า 0.05

4. ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านค่าตอบแทนเป็นธรรมและเพียงพอ	3.68	.714	มาก
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย	4.04	.663	มาก
3. ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.96	.795	มาก
4. ด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	3.94	.734	มาก
5. ด้านการส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน	3.90	.754	มาก
6. ด้านงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม	3.91	.756	มาก
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม	3.80	.771	มาก
8. ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมโดยตรง	4.06	.853	มาก
รวม	3.91	.646	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานในบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณารายเป็นรายด้าน ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง มีค่าเฉลี่ย 4.06 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.04 3) ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.96 4) ด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.94 5) ด้านงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 3.91 6) ด้านการส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 8) ด้านค่าตอบแทนเป็นธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.68 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	Sig.
เพศ	.094
อายุ	.316
อายุงาน	.786
ระดับการศึกษา	.002*
รายได้ที่ได้รับ	.067
ฝ่ายงาน	.000*

หมายเหตุ: * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานในบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยที่ได้รับแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีฝ่ายหรือแผนกงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด ตามแนวคิดของ Richard E. Walton (1975) ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทนเป็นธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ทุกชื่อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แต่ค่าเฉลี่ยในชื่อรายได้ที่ได้รับเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นและครัวเรือน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดดังนั้น บริษัทควรพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงาน ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ และเหมาะสมตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ

2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ทุกชื่อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แต่ค่าเฉลี่ยในชื่อสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ถูกลักษณะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทควรสำรวจบริเวณโดยรอบขององค์กร และปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการทำงาน เช่น มีการจัดวางอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสม จัดห้องทำงานให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิพอเหมาะ มีบรรยากาศที่ดี สะอาดและปลอดภัย

3) ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ทุกชื่อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แต่ค่าเฉลี่ยในชื่อองค์กรมีการส่งเสริมความรู้ความสามารถของพนักงานในการทำงาน และชื่อได้รับโอกาสให้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทควรจัดให้มีการการประชุม อบรม ให้ความรู้ข้อแนะนำในการทำงานแก่พนักงานทุกฝ่าย โดยคัดเลือกพนักงานผู้ที่เคยทำผลงานได้ยอดเยี่ยมจนได้รับรางวัล และอยู่กับองค์กรมาอย่างยาวนาน เพื่อมาเป็นวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้น



4) **ด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน** อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แต่ค่าเฉลี่ยในข้อองค์กรมีส่วนช่วยทำให้การดำรงชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เช่น การมอบหมายงานใหม่ที่ท้าทายความสามารถหรือต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้น

5) **ด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน** อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แต่ค่าเฉลี่ยในข้อองค์กรมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทควรจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน อาทิเช่น การจัดให้มีงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี หรือจัดกิจกรรมกีฬาภายใน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสทำความรู้จักกัน อีกทั้งยังเสริมสร้างทักษะการทำงานเป็นทีม

6) **ด้านงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม** อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แต่ค่าเฉลี่ยในข้อผู้บริหารมีการพิจารณาเลื่อนขั้น โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ และมีกระบวนการที่เป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารต้องแสดงออกถึงความยุติธรรมในการเลื่อนขั้น โดยพิจารณาผลงานตามความเป็นจริง กำหนดเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นที่ชัดเจน เพื่อให้การพิจารณาเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน

7) **ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม** อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แต่ค่าเฉลี่ยในข้อนอกเวลาทำงานสามารถลดความกังวล และความเครียดจากงานที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทควรที่จะจัดกิจกรรมและเชิญชวนให้พนักงานมาทำกิจกรรมร่วมกันหลังเลิกงาน อาทิเช่น การเล่นกีฬา เกม สันทนาการ เพื่อเป็นการคลายความเครียดหรือความกังวลจากการทำงานของพนักงาน อีกทั้งยังเพิ่มกำลังใจในการทำงานในวันต่อ ๆ ไป

8) **ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง** อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แต่ค่าเฉลี่ยในข้อองค์กรมีส่วนช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทควรที่จะมีการยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือองค์กรอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เช่น มีการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมอยู่เป็นประจำ

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวารณี โพธิราช (2558) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทั้ง 7 วิทยาเขต จำนวน 257 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์กรประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมาก

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า

1) พนักงานที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิวัฒน์ นีซัง (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.พี. เพนท์ พบว่า บุคลากรที่มี อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน ต่างกัน มีคุณภาพชีวิต

การทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพราะพนักงานที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีการปฏิบัติงานในองค์กรเหมือน ๆ กัน มีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตที่คล้ายคลึงกัน มีความเสมอภาคกัน ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนทร นามโคตรศรี (2553) ซึ่งได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า อายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีอายุมากและอายุน้อย มีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานคล้ายคลึงกัน มีความเสมอภาคกัน ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3) พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนทร นามโคตรศรี (2553) ซึ่งได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า บุคลากรที่มี อายุ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยและมาก มีการปฏิบัติงานในบริษัทเหมือน ๆ กัน มีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานคล้ายคลึง ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีการปฏิบัติงานในบริษัทที่ แตกต่างกัน จึงทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

5) พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ วิวัฒน์ นีซัง (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.พี. เพนท์ พบว่า บุคลากรที่มี อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีเงินเดือนมากและเงินเดือนน้อย มีการ ปฏิบัติงานในองค์กรเหมือน ๆ กัน มีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานคล้ายคลึงกัน มีความเสมอภาคกัน ส่งผลให้คุณภาพ ชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

6) พนักงานที่มีฝ่ายหรือแผนกงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในแต่ละฝ่ายหรือแผนกงานมีหน้าที่ที่รับผิดชอบหนักเบาแตกต่างกัน จึงทำให้คุณภาพชีวิตในการ ทำงานแตกต่างกัน

สรุปแนวผลแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด จังหวัด อุบลราชธานี ทั้งหมด 7 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ บริษัทควรพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงาน ให้เหมาะสมตาม มาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ
- 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย บริษัทควรสำรวจบริเวณโดยรอบขององค์กร และปรับสภาพแวดล้อม ในการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการทำงาน
- 3) ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ บริษัทควรจัดให้มีการประชุม อบรม ให้ความรู้ข้อแนะนำในการทำงาน แก่พนักงาน
- 4) ด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่
- 5) ด้านบูรณาการทางสังคม บริษัทควรจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน



6) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน บริษัทควรจัดกิจกรรม เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงาน

7) ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคม บริษัทควรจัดให้มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมอยู่เป็นประจำ

6. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การศึกษานี้มีความสมบูรณ์ และมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอเสนอให้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. นำแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานไปใช้ ติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบผลสัมฤทธิ์และคุณภาพชีวิตของพนักงาน

2. ควรทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าของพนักงาน

3. องค์กรควรให้ความสำคัญกับงาน และคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีเป้าหมายในชีวิตการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

7. เอกสารอ้างอิง

จักรกฤษ หินวิเศษ. (2564). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทน้ำตาลไทยอุดรธานี จำกัด จังหวัดอุดรธานี.

วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย. 11(3), 81-94.

วาริณี โพธิราช. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิตคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิวัฒน์ นีซิง. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี. เพนท์. วารสารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศูนย์วิจัยกรุงศรี. (2563). **เกี่ยวกับอุตสาหกรรมรถยนต์**. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summaryoutlook/industry-summary-outlook-2021-2023>.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2562). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of working life)**. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summaryoutlook/industry-summary-outlook-2021-2023>.

สุนทร นามโคตศรี. (2553). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา**. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

Chan and Wyatt. (2007). **The Quality of Work Life in Egypt**. World Journal of Business and Management.

Delamotte, Y. & Takezawa, S. (1984). **Quality of Working Life in International Perspective**. Geneva: International Labor Office.

Huse, E. & T. Cumming. (1985). **Organization Development and Change**. Minnesota: West.

Taro Yamane. (1973). **Statistics: An introductory Analysis 2nd ed**. New York: Harper and Row.

Walton, R.E. (1975). **Improving the Quality of work life**. Harvard Business.