



การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า  
Welfare Management Affecting the Quality of Life of Department  
Store Employees

พิชญานัท เสริมสาคร รหัสนักศึกษา 59127335016

ตัวอย่างงานวิจัย สาขาการจัดการวิจัยธุรกิจ

โครงการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์และองค์การ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีการศึกษา 2561

การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า  
Welfare Management Affecting the Quality of Life of Department  
Store Employees

พิชญภัค เสมสาคร รหัสนักศึกษา 59127335016

ตัวอย่างงานวิจัย สาขาการจัดการวิจัยธุรกิจ

โครงการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์และองค์การ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ปีการศึกษา 2561

คณะกรรมการสอบโครงการวิจัย ได้พิจารณาโครงการวิจัยของนางสาวพิชญภัค เสมสาคร แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์และองค์การ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบโครงการวิจัย

..... ประธาน  
(อาจารย์ ดร.ชลภััสสรณ์ สิทธิวงค์ชัย)

..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ชลภััสสรณ์ สิทธิวงค์ชัย)

..... กรรมการ  
(อาจารย์วุฒิพงษ์ จันทร์เมืองไทย)

..... กรรมการและเลขานุการ  
(อาจารย์สุวิตา พฤษภากรณ์)

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ อนุมัติให้รับโครงการวิจัยฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์และองค์การ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์)  
คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ. 2562

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.ชลภัศรธรรม สิทธิวงค์ชัย อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์และองค์การ วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี และอาจารย์วุฒิพงศ์ จันทร์เมืองไทย ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนงานวิจัย การใช้สถิติ และการรายงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนให้กำลังใจ ให้การสนับสนุน และเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.พินิตา นิลอรุณ ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์ และองค์การ วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และอาจารย์พาโชค เลิศอัศวภัทร ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการอีสปอร์ต วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่กรุณาเป็นกรรมการในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของคณาจารย์ทุกท่าน และขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คุณธวัลรัตน์ จำเริญ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบุคคล บริษัท ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล จำกัด สาขาพระราม 2 ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย และขอขอบพระคุณ คุณวีรภานต์ อีสมาแอล ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สาขา พระราม 2 ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์กับผู้วิจัยใช้สถานที่ ในการเก็บข้อมูลพนักงานขายบริษัทห้างสรรพสินค้า รวมทั้งขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการจัดโครงการพิเศษครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนทุกคน ที่ให้กำลังใจ และ ให้การสนับสนุนในด้านการศึกษาทุก ๆ ด้านในครั้งนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากการทำ โครงการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

พิชญภัค เสมสาคร

29 เมษายน 2562

ชื่อผู้ทำโครงการวิจัย :	พิชญาก็ค เสมสาคร
ชื่อโครงการวิจัย :	การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ห้างสรรพสินค้า
ชื่อกรรมการที่ปรึกษาโครงการวิจัย :	อาจารย์ ดร.ชลภััสสรณ์ สิทธีวรงค์ชัย
ชื่อปริญญา :	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์และ องค์การ
คำสำคัญ :	การจัดการสวัสดิการ / คุณภาพชีวิตของพนักงาน

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน  
ห้างสรรพสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า  
และคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า รวมทั้งเพื่อศึกษาการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อ  
คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานชายห้างสรรพสินค้า  
จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน  
140 คน วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์  
ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด สถิติสัมประสิทธิ์  
สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ค่า Tolerance ค่า VIF และสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ  
แบบขั้นตอน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานชายห้างสรรพสินค้า จำนวน 140 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 30 ปี  
สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 5 ปี
2. การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณา  
เป็นรายด้าน ลำดับแรก ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็น  
ตัวเงิน อยู่ในระดับปานกลาง
3. คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ  
หากพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ลำดับแรก ด้านการพัฒนาความสามารถ  
ของตนเอง รองลงมา ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ  
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และ  
ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม
4. ปัจจัยทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน  
มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า พบว่า มีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .80 ทำให้  
ตัวแปรอิสระทุกตัวในงานวิจัยนี้ ไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity)  
จึงสามารถใช้ตัวแปรอิสระทุกตัวในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้
5. ตัวแบบปัจจัยมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า คือ คุณภาพชีวิต  
ของพนักงานห้างสรรพสินค้า =  $1.710 + (0.229 * \text{ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน}) + (0.188 * \text{ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน})$

ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน) โดยสามารถอธิบายถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ได้ร้อยละ 17.0 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm .329$

6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสถานที่ออกกำลังกายให้กับพนักงานให้มีความเหมาะสม เนื่องจากสถานที่ออกกำลังกายแคบและไม่เพียงพอสำหรับพนักงาน รองลงมา ควรเพิ่มโบนัสประจำปี และควรจัดสถานที่พักผ่อนให้สำหรับพนักงานในเวลาพัก

ตัวอย่างงานวิจัย วิทยานิพนธ์  
สาขาการวิจัยธุรกิจ

Student's Name : Phitchayaphak Samsakorn  
Thesis Title in English : Welfare Management Affecting the Quality of Life of  
Department Store Employees  
Thesis Advisors : Dr.Cholpassorn Sitthiwarongchai  
Degree :  
Key Words : Welfare Management / Quality of Life of Employees

This research study the welfare management affecting the quality of life of department store employees. The objective was to study the welfare management of the mall. And quality of life of department store employees. As well as to study the welfare management affecting the quality of life of department store employees. The population of this research is the sales department stores, 200 questionnaires were used to collect data with a simple random sample of 140 people. Analyzed and processed with statistical software. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, maximum, minimum, simple statistical correlation of pearson, the VIF Tolerance values and statistical analysis, stepwise multiple regression. The level of statistical significance .01

#### The Research Found That

1. Sales mall of 140 people, mostly female, aged 26-30 years, single graduate than undergraduate. And the period of performance 2-5 years.
2. The welfare of the mall. The overall high level. Considering the revenue side, the first side-monetary benefits. The high level Welfare and non- monetary, are moderate.
3. Quality of work life mall. Overall is moderate and if aspects. In the middle of an order to develop the capacity of the secondary working conditions, safety and health. The balance between work and personal life. The stability and progress of the work and the work has paid an adequate and fair.
4. All interested factors, including the monetary benefits. And welfare in cash. Influence the quality of life of employees, ginger mall found a relationship is not over .80 makes all independent variables in this research. There was no relation between multiple factors. (Multicollinearity) can use all independent variables in a multiple regression analysis.
5. A series of factors influence the quality of life of department store employees. is the quality of life of department store employees =  $1.710 + (0.229 * X_1 + 0.156 * X_2 + 0.156 * X_3 + 0.156 * X_4 + 0.156 * X_5 + 0.156 * X_6 + 0.156 * X_7 + 0.156 * X_8 + 0.156 * X_9 + 0.156 * X_{10} + 0.156 * X_{11} + 0.156 * X_{12} + 0.156 * X_{13} + 0.156 * X_{14} + 0.156 * X_{15} + 0.156 * X_{16} + 0.156 * X_{17} + 0.156 * X_{18} + 0.156 * X_{19} + 0.156 * X_{20})$

Welfare Non-Cash) + (0.188 \* Welfare in Cash) can explain quality of work life department stores were 17.0 per cent and a standard deviation in the forecast .329

6. Feedback about welfare management affecting the quality of life of department store employees. Found that the majority of employees to focus on the provision of exercise facilities for employees to be eligible. The gym is narrow and not enough staff for minor should increase the annual bonus. And should provide a resting place for employees to take breaks.

ตัวอย่างงานวิจัย ภาควิชาการวิจัยธุรกิจ



## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมุติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ.....	17
บริบทของบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ขายห้างสรรพสินค้า.....	39
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า.....	41
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า.....	43
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ สวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า.....	49

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ).....
	ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์รูปแบบของการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า..... 50
	ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า..... 52
5	สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ..... 53
	สรุปผลการวิจัย..... 53
	อภิปรายผล..... 54
	ข้อเสนอแนะ..... 56
	บรรณานุกรม..... 57
	ภาคผนวก..... 62
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... 63
	ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ความสอดคล้องของคำถาม..... 68
	ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ..... 74
	ประวัติย่อของผู้วิจัย..... 78

ตัวอย่างงานวิจัย รายงานการวิจัยธุรกิจ

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวน และร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานขายห้างสรรพสินค้า	39
4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานขาย.....	40
4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน.....	41
4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน.....	42
4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า รายด้านและภาพรวม.....	43
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม.....	43
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ.....	44
4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน.....	45
4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง.....	46
4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว.....	47
4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของพนักงานห้างสรรพสินค้า รายด้านและภาพรวม.....	48
4.12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า.....	49
4.13	ผลการตรวจสอบความเหมาะสมตัวแบบของการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า.....	50
4.14	การวิเคราะห์ตัวแบบคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า.....	51
4.15	จำนวน และร้อยละ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า.....	52

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	ทฤษฎีอีอาร์จี ของแอลเดอเฟอร์.....	10
2.2	ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮอริเบิร์ก.....	12
2.3	ทฤษฎีลำดับความต้องการ ของมาสโลว์.....	21
2.4	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32

ตัวอย่างงานวิจัย รายวิชาการวิจัยธุรกิจ

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศ การส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะทางด้านวัตถุ ทางด้านสังคม ทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในชีวิตแก่พลเมือง รวมถึงการส่งเสริมทางด้านร่างกาย และสภาพจิตใจ ต่างก็เป็นประเด็นที่มุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งสิ้น การตื่นตัวในการศึกษา คุณภาพชีวิตของประชากรมีมานานหลังจากที่แพร่ขยายในประเทศทางตะวันตก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สหรัฐอเมริกาและแคนาดาไปสู่นานาชาติทั่วโลก เป็นการยืนยันถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการศึกษาคุณภาพชีวิตของประชากร อันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงหรือวางแผนนโยบาย ของประเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในประเทศ สำหรับกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย เล็งเห็นความสำคัญ “มนุษย์หรือคนในสังคมเป็นหลัก” ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ มีความสามารถในการปรับตัวได้อย่างรู้เท่าทันสถานการณ์ มีสุขภาพกาย และใจที่ดี ซึ่งประชาชนทุกคนมีโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากร การประกอบอาชีพ และบริการทางสังคมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (ปรังทิพย์ ภัคดีศรีไพรวัลย์, 2559)

การพัฒนาประเทศไทยที่ผ่านมามีการดำเนินงานโดยยังมีความอยู่ดีธรรมหรือการเลือกปฏิบัติจากโครงสร้างอำนาจทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมอย่างมากมาเป็นผลให้เกิดสถานะ ความเหลื่อมล้ำหรือความไม่เท่าเทียมกันในทุกด้าน ทั้งความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ ด้านสิทธิ ด้านโอกาส ด้านอำนาจ และด้านศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ซึ่งทั้งห้ามิตินี้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเพราะความเหลื่อมล้ำ ด้านหนึ่งอาจนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำด้านอื่น ๆ ด้วย ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 ได้ตระหนักถึงเรื่องนี้ จึงได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ให้กำหนดเป็นเป้าหมายหนึ่งของสภาพปฏิรูปแห่งชาติ ให้ทำหน้าที่ศึกษา และเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การขจัด ความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งในการลดความเหลื่อมล้ำสร้างความเหลื่อมล้ำในสังคมถือเป็นหน้าที่ของรัฐซึ่งความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและระบบสวัสดิการสังคมของประเทศไทยเป็นเรื่องหนึ่งที่ยังมีอยู่ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2557)

สวัสดิการเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ซึ่งแบ่งออกได้เป็นสองส่วน ได้แก่ สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ทุนการศึกษาบุตร กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ฯลฯ และสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การซื้อสินค้าบริษัทได้ในราคาพิเศษ การจัดยูนิฟอร์ม ฯลฯ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้เป็นหลักประกันที่แน่นอนและจำเป็นสำหรับชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างยิ่ง พนักงานของห้างสรรพสินค้าโดยส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้ชีวิตประจำวันมากมาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มาก ทำให้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน พนักงานส่วนใหญ่ทำงานหนักเพื่อที่จะเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว

ทำให้คุณภาพชีวิตด้อยลง และพนักงานทุกคนล้วนมีความต้องการสิ่งที่มาทดแทนค่าตอบแทนที่ได้รับที่ไม่เพียงพอ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว ในการทำงานพนักงานทุกคนจะได้รับการดูแล เสมือนหนึ่งในครอบครัวเดียวกัน โดยมีหน่วยงาน ESC หรือ Employee Service Center ซึ่งจะทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การเบิกจ่ายสวัสดิการให้กับพนักงาน การเอาใจใส่ดูแลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดีและลดความเครียดลงได้ ส่งผลต่อกระบวนการปฏิบัติงาน การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น มีแรงจูงใจที่มีอยู่ในองค์กร ที่ส่งผลให้พนักงานหรือบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี สวัสดิการของพนักงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ปฏิบัติหน้าที่อย่างทุ่มเท โปร่งใสและยุติธรรม จึงต้องมีการกำหนดสวัสดิการให้แก่พนักงานหรือบุคลากร เกิดความพึงพอใจต่อสวัสดิการเพื่อให้พนักงานของห้างสรรพสินค้ามีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และมีความสุขปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตซึ่งก็คือ “การมีคุณภาพชีวิตที่ดี” (ผจญ เฉลิมสาร, 2554)

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า และเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งข้อค้นพบที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดี อันจะนำไปสู่การปรับปรุงมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า เป็นอย่างไร
2. คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า อยู่ในระดับใด
3. การจัดการสวัสดิการใดส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า
3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

## สมมติฐานของการวิจัย

การจัดการสวัสดิการที่เป็นตัวเงินและที่ไม่เป็นตัวเงินส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน  
ห้างสรรพสินค้า

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน  
ห้างสรรพสินค้า โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

### 1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของ  
พนักงานห้างสรรพสินค้า ในองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน  
ที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ  
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง และ  
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

### 2. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขายห้างสรรพสินค้า จำนวน 200 คน  
(ฝ่ายบุคคล, 2562)

### 3. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การจัดการสวัสดิการ ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และ  
ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ได้แก่ ด้านการได้รับ  
ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและ  
ส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง  
และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

### 4. ขอบเขตเวลา

ช่วงเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม - เมษายน พ.ศ. 2562

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงการจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า
2. ทราบถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า
3. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน  
ห้างสรรพสินค้า

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่จัดให้แก่พนักงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินและที่ไม่เป็นตัวเงิน  
ที่จัดให้แก่พนักงานห้างสรรพสินค้า นอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่  
พนักงาน ในองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

1.1 ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน หมายถึง สิ่งที่สร้างกำลังใจให้แก่พนักงานห้างสรรพสินค้า ได้แก่ การซื้อสินค้าราคาพนักงาน การจ่ายเงินพิเศษ เงินช่วยเหลือ การเบิกค่ารักษาพยาบาล ทุนการศึกษา ฯลฯ

1.2 ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน หมายถึง สิ่งของทดแทนสิ่งที่เป็นตัวเงินให้แก่พนักงานห้างสรรพสินค้า ได้แก่ การจัดชุดยูนิฟอร์มพนักงาน การตรวจสุขภาพประจำปี การท่องเที่ยวประจำปี การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน ฯลฯ

2. คุณภาพชีวิตของพนักงาน หมายถึง ชีวิตที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมรอบตัวและสังคมที่ตนอยู่ได้เป็นอย่างดี ซึ่งเกิดจากการให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับรายได้ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เพียงพอเพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน รวมถึงการประเมินผลงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าและรู้สึกว่ามีเหมาะสมอย่างเป็นธรรมเสมอภาค

2.2 ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะในรอบด้าน และการส่งเสริมสุขภาพร่างกายให้มีสุขภาพที่ดีของพนักงานห้างสรรพสินค้า

2.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงการมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องและมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานห้างสรรพสินค้า

2.4 ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง หมายถึง การพัฒนาของพนักงานห้างสรรพสินค้าให้มีความสามารถทางด้านความคิดที่จะสามารถปฏิบัติงานของตนได้อย่างชำนาญ สามารถรับรู้ข้อมูลจากการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ หรือข้อมูลในหน่วยงานได้อย่างชัดเจน ไม่ผิดพลาดต่อการปฏิบัติงาน และผลงานเป็นที่ยอมรับของบุคคลรอบข้าง รวมถึงการเพิ่มศักยภาพของพนักงานห้างสรรพสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.5 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การจัดสรรเวลาการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม การทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างไม่ขัดข้องต่อชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว สามารถร่วมกิจกรรมกับครอบครัวและกิจกรรมส่วนตัว หรือกิจกรรมของหน่วยงานได้อย่างมีความสุข

3. พนักงานห้างสรรพสินค้า หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ขายสินค้าของบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สาขาพระราม 2



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน  
ห้างสรรพสินค้า นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย สามารถสรุปสาระสำคัญและนำเสนอตามลำดับ  
ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ
3. บริบทของบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

##### ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิต ดังนี้

คูบริน (Dubrin, 1981 อ้างถึงใน วิทยา อินทร์สอน และสุรพงศ์ บางพาน, 2559) กล่าวว่า  
คุณภาพชีวิต หมายถึง ระดับที่พนักงานขององค์กร มีความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนอง  
ต่อความต้องการที่สำคัญ ๆ จากสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ

วัลลภา เชยบัวแก้ว (2560) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นผลที่เกิดจากสวัสดิการทางสังคม  
นโยบาย การเมืองการปกครอง การศึกษา ศาสนา ฯลฯ เป็นความสุขและความอยู่ดีมีสุขด้านต่าง ๆ  
เช่น ด้านร่างกาย ด้านสังคม ฯลฯ และส่งผลให้คนมีความพอใจในชีวิต ชีวิตมั่นคง พอเพียง และยั่งยืน  
มิติ / องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในกลุ่มบุคคลที่แตกต่างจะแตกต่างกันออกไป การประเมิน  
คุณภาพชีวิตของบุคคลกลุ่มต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีมิติ / องค์ประกอบเฉพาะ และวัดด้วยดัชนีชี้วัด  
คุณภาพชีวิต ซึ่งจะได้กล่าวถึงในเนื้อหาตอนถัดไป

ธเนศ ฤทธิหวั่ง (2558) กล่าวว่า สภาวะความพร้อมของบุคคลทั้งในด้าน ร่างกาย จิตใจ และ  
ด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตที่จะสามารถส่งผลให้ เขาดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข  
สมชาย ศรีวิรัตน์ (2556) กล่าวว่า การมีชีวิตที่สุขสบายหรือมีความสุข และการที่ชีวิต  
จะมีความสุขหรือมีความสุขได้นั้น จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง เชิงวัตถุวิสัย (Objective) ได้แก่  
ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองสิ่งแวดล้อม และเชิงจิตวิสัย  
(Subjective) ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม ความพึงพอใจในชีวิต

ขวัญตา พระธาตุ (2556) กล่าวว่า ผลที่มีต่อบุคลากรขององค์กร ซึ่งหมายถึง การปรับปรุง  
ในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับ  
การส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการในเรื่อง  
ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงาน

มานพ นักการเรือน (2554) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลในความเป็นอยู่ครอบคลุมลักษณะที่เป็นความต้องการทางวัตถุ และทางจิตใจของบุคคล สามารถดำรงชีวิตได้ในระดับที่เหมาะสม ให้สามารถพึ่งตนเองได้โดยไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน และไม่เบียดเบียนธรรมชาติ อีกทั้งยังควรรักษาวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีของสังคมตลอดจนมีความเป็นไปได้อย่างที่บรรลุถึงความปรารถนาในชีวิต

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมรอบตัว และสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดีสามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้ตนเองและสังคมได้

### ความสำคัญของคุณภาพชีวิต

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพชีวิต ดังนี้

แคมป์เบลและคณะ (Campbell et al., 1976 อ้างถึงใน ชลธิชา มะลิพรม, 2561) กล่าวว่า นอกจากความสุขและสุขภาพแล้ว ก็ยังมีมิติอื่น ๆ อีก ชีวิตที่ดีสามารถวัดได้จากสิ่งของอุปโภค บริโภค และสันนิษฐานว่าเป้าหมายระดับชาติ ได้เพิ่มความสนใจไปที่คุณภาพชีวิต มากกว่าการมีทรัพย์สินสมบัติมากมาย แม้ว่าคุณภาพชีวิตมักจะวัดจากสิ่งของอุปโภคบริโภค แต่ในระดับชาติต้องมีการเปลี่ยนมุมมองจากในแง่เศรษฐศาสตร์ ไปเป็นมุมมองในแง่จิตวิทยาที่เน้นในด้านความผาสุกเป็นสำคัญ แคมป์เบล และคณะยังได้วิเคราะห์และทดลองว่าความต้องการขั้นพื้นฐานคือ การมีอาหารเพียงพอ การมีที่อยู่อาศัยมีสิ่งของจำเป็นอื่น ๆ และสิ่งที่เป็นนามธรรมต่าง ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลยม (2558) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต มีบทบาทสำคัญทั้งในด้านความผาสุกของมนุษย์ ในการดำรงชีวิตและการสร้างผลงานที่มีคุณค่าเรื่องความสุข และคุณภาพชีวิต ไม่ใช่เป็นเรื่องใหม่ ความสุขของชีวิตได้มีการกล่าวกันมาตั้งแต่ยุคอริสโตเติล แต่ก็เป็นการหมายในเชิง “จริยธรรม” ซึ่งเป็นความหมายที่ได้รับอิทธิพลแนวความคิดของทางตะวันตก ในการให้ความหมายในเชิงระบบของ “ความสุข” อริสโตเติล (Aristotle) ได้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่นำไปสู่ความผาสุกหรือที่เรียกว่า “Eudaimonia” ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนให้เป็นคำศัพท์สมัยใหม่คือ “Happiness” และได้นำมาหลอมรวมเข้ากับความคิดของนักปรัชญาตะวันตกด้วย

องค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2009 อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร ไช้ล่ายอง, 2557) ได้เริ่มโครงการพัฒนาดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index: HDI) โดยมีแนวคิดในการวัดคุณภาพชีวิต หรือความอยู่ดีมีสุขว่า ไม่ควรเน้นในการให้ความสำคัญในเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว เช่น รายได้หรือผลผลิต เป็นต้น แต่ควรวัดด้วยตัวชี้วัดทางสังคม ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนามนุษย์ที่ควรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การมีชีวิตที่ยืนยาว ความรู้ และมาตรฐานความเป็นอยู่

องค์การอนามัยโลก (WHO 1994, อ้างถึงใน ภัทรภา สุธสง่า และพรรณทิพา ศักดิ์ทอง, 2557) กล่าวว่า ในฐานะเป็นองค์กรหลักที่ดูแลด้านสุขภาพอนามัย มองเห็นว่า “ร่างกาย จิตใจ สังคมที่ดี และการไม่มีโรคภัยไข้เจ็บเป็นสภาวะของความสมบูรณ์ที่ดี” ถึงแม้ว่าข้อกำหนดนี้จะไม่ทำให้เกิดขึ้นจริง อย่างไรก็ตามในระยะแรกผลสัมฤทธิ์ของแนวคิดที่ว่านี้ เกิดกับกลุ่มประชาชนในวัยทำงานในโลกตะวันตกซึ่งหันมาดูแลสุขภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการให้คำแนะนำในเรื่องสุขภาพภายนอก ร่างกาย และมีการชักชวนให้มีการดูแลสุขภาพ ซึ่งทำให้เชื่อมโยงไปสู่ความสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนา

คุณภาพชีวิตของคนเรา ในเดือนพฤษภาคม 1998 ที่ประชุมสมัชชาองค์การอนามัยโลก (World Health Organization Assembly) เพิ่มคำว่า “Spiritual Well-being” หรือ “สุขภาวะทางจิตวิญญาณ” เข้าไปในคำนิยามเดิม ดังนั้น ความหมายของคำว่า “สุขภาพ” หลังจากนั้นจึงรวมความหมายถึง สุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิต ทางสังคม และทางจิตวิญญาณ หรือ สุขภาวะที่สมบูรณ์ทุก ๆ ทางเชื่อมโยงกัน สะท้อนถึงความเป็นองค์รวมอย่างแท้จริงของสุขภาพที่เกื้อหนุน และเชื่อมโยงกันทั้ง 4 มิติ ซึ่งความหมายในแต่ละด้าน ดังนี้

1. สุขภาวะทางกาย หมายถึง การมีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง มีเศรษฐกิจพอเพียง มีสิ่งแวดล้อมดี ไม่มีอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. สุขภาวะทางจิต หมายถึง จิตใจที่เป็นสุข ผ่อนคลาย ไม่เครียด คล่องแคล่วมีความเมตตา กรุณา มีสติ มีสมาธิ เป็นต้น

3. สุขภาวะทางสังคม หมายถึง การอยู่ร่วมกันด้วยดี ในครอบครัว ในชุมชนในที่ทำงาน ในสังคม ในโลก ซึ่งรวมถึง การมีบริการทางสังคมที่ดี และมีสันติภาพ เป็นต้น

4. สุขภาวะทางปัญญา (จิตวิญญาณ) หมายถึง ความสุขอันประเสริฐที่เกิดจากมีจิตใจสูง เข้าถึงความจริงทั้งหมด ลดละความเห็นแก่ตัว มุ่งเข้าถึงสิ่งสูงสุด ซึ่งหมายถึง พระนิพพาน หรือ พระผู้เป็นเจ้าของหรือความดีสูงสุด สุดแล้วแต่ความเชื่อที่แตกต่างกันของแต่ละคน สุขภาวะทางจิตวิญญาณ จึงหมายถึง มิติทางคุณค่าที่สูงส่งเหนือไปจากโลกหรือภาพภูมิทางวัตถุ การมีศรัทธา และมีการเข้าถึงคุณค่าที่สูงส่ง ทำให้เกิดความสุขอันประณีตลึกซึ้ง

พัชรี หล้าแหล่ง (2556) กล่าวว่า ความสำคัญของคุณภาพชีวิต ไว้ดังนี้

1. ความสำคัญของคุณภาพชีวิตระดับตนเองและครอบครัว คือ การมีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง มีสุขภาพพลานามัยที่ดี ไม่เจ็บป่วย ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายส่วนตน และสามารถประกอบอาชีพการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ดี มีครอบครัวที่อบอุ่นไร้ซึ่งปัญหา

2. ความสำคัญของคุณภาพชีวิตระดับสังคมและประเทศชาติ เมื่อประชากรใน สังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี ย่อมทำให้คุณภาพชีวิตในสังคมและประเทศชาติดีขึ้นไปด้วย แต่ทั้งนี้รัฐบาลจะต้องมีนโยบายที่จะเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากร เช่น สภาพแวดล้อม การศึกษาการประกอบอาชีพ และรายได้ของประชากร เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพชีวิต หมายถึง คุณภาพชีวิตที่ดีเป็นสิ่งสำคัญและเป็นจุดหมายปลายทางของบุคคลและประเทศชาติโดยส่วนรวม การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เมื่อมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมทำให้สังคมและประเทศชาติดีขึ้นไปด้วย

### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ดังนี้

วอลตัน (Walton, 1973 อ้างถึงใน วิทยา อินทร์สอน และสุรพงศ์ บางพาน, 2559) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางความเป็นบุคคล (Humanistic) กำหนดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสินดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือค่าตอบแทน แทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทน

ที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา นอกจากนี้การที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและจิตใจที่ปลอดภัยและมีความเหมาะสม

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้เพิ่มความสามารถ ในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย ตลอดจนการทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกรับประกันความมั่นคงในงานที่ทำอยู่

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

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Integration) ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าประสบความสำเร็จ และมีความรู้สึกรับประกัน และเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือพนักงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงานและมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล และให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือบุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้ง

องค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพ และเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่ายางงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

ดังนั้นสรุปว่า ถ้าองค์กรใดก็ตาม อยากรสร้าง ความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานทุกคนแล้ว คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะช่วยเพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ถ้าเราลองสำรวจตรวจสอบให้ครบทั้ง 8 ด้าน และพยายามทำแต่ละด้านให้ดียิ่งขึ้น ย่อมได้ชื่อว่าเป็นองค์กรสร้างสุขให้แก่คนทำงานได้ไม่ยาก

เฟอร์รานส์ และพาวเวอร์ (Ferrans & Powers, 1992 อ้างถึงใน วรเทพ เวียงแก้ว, 2558) พิจารณาองค์ประกอบคุณภาพชีวิต จากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตได้ 4 องค์ประกอบ คือ

1. สุขภาพหน้าที่ (Health and Functioning) ได้แก่ การดูแลสุขภาพตนเอง การพักผ่อน การทำกิจกรรมต่าง ๆ ในเวลาว่าง การมีกิจกรรมในครอบครัว การเดินทาง
2. สังคมเศรษฐกิจ (Socio-Economic) ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ รายได้ การทำงาน เพื่อนร่วมงาน ที่อยู่อาศัย
3. จิตวิญญาณ (Psychological Spiritual) ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความสงบ ทางจิตใจ การบรรลุเป้าหมายในชีวิต ความพึงพอใจในเรื่องทั่ว ๆ ไป
4. ครอบครัว (Family) ได้แก่ ความสุขในครอบครัว ความสัมพันธ์กับคู่สมรส บุตร ภาวะสุขภาพของครอบครัว

ฮูล และ คัมมิงส์ (Huse and Cumming, 1980 อ้างถึงใน พรพิมล ปานดี, 2557) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ว่ามี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับ มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสม และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียแก่สุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือโอกาส พัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตน จากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถ หลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเอเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และ ตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่รับผิดชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

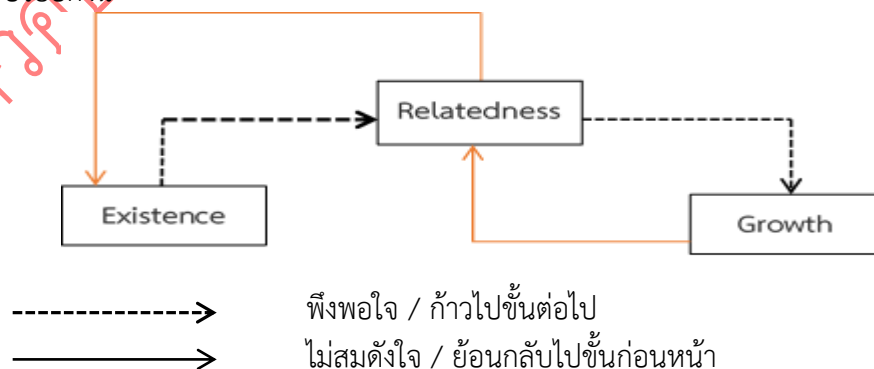
จะเห็นว่า ฮูล และคัมมิงส์ ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานทางด้าน ปัจเจกบุคคล เช่น การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม ความก้าวหน้า ด้านการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น สังคมสัมพันธ์เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม การบริหารงาน รวมถึงการทำงานในสถานที่ที่ปลอดภัย

### ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต กล่าวได้ว่าเป็นลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลในความเป็นอยู่ ครอบคลุมลักษณะที่เป็นความต้องการทางวัตถุ และทางจิตใจของบุคคล สามารถดำรงชีวิตได้ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ดังนี้

### ทฤษฎีอีอาร์จี ของแอลเดอเฟอร์

แอลเดอเฟอร์ (Alderfer, 1985 อ้างถึงใน ทวี ดั่ง (นามแฝง)) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จะจัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งความต้องการของคนเรานั้นต้องเป็นลำดับขั้นไปและแทนด้วยอักษรย่อดังนี้



ภาพ 2.1 ทฤษฎีอีอาร์จี ของแอลเดอเฟอร์

ที่มา : คงเดช (2552)

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์ ที่เป็นความต้องการทางร่างกายกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งการตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์กร จึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม และบางส่วนของชั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของมาสโลว์ แต่แอลเดอเฟอร์เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผยถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกต้องซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

3. ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth Needs) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่

ความต้องการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้ จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนา กับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การได้รับความความสำเร็จ (Achievement) และได้รับผิดชอบ (Responsibility) ส่วนที่ทฤษฎีอีอาร์จี แตกต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แก่

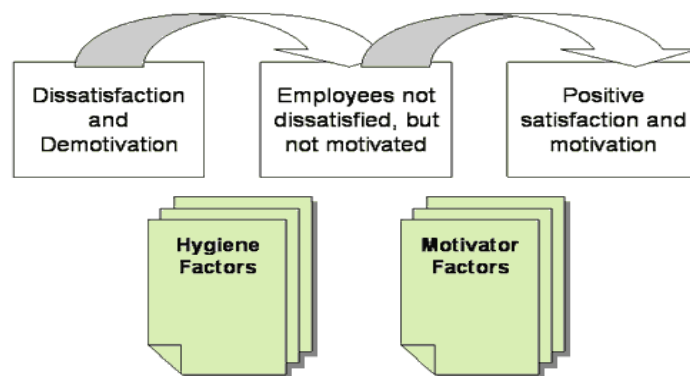
ประการแรก ทฤษฎีอีอาร์จีไม่เชื่อว่า ความต้องการที่อยู่ในระดับต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองเรียบร้อยก่อนจึงจะเกิดความต้องการในระดับสูงที่มีความเป็นรูปธรรมน้อยกว่าตามมาด้วยเหตุนี้ ทฤษฎีอีอาร์จีจึงไม่กำหนดระดับความต้องการที่ค่อนข้างตายตัวนัก โดยเชื่อว่าบุคคลที่มีประสบการณ์และภูมิหลังมาก่อน อาจแสดงความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการด้านความงอกงาม ทั้งที่ความต้องการเพื่อความคงอยู่ ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ได้ ดังนั้นทฤษฎีอีอาร์จี จึงให้การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลในแง่โครงสร้างของการจูงใจได้อย่างกว้างขวางกว่าทฤษฎีของมาสโลว์

ประการที่สอง ทฤษฎีอีอาร์จีเชื่อว่า ถ้าบุคคลยังมีได้รับการตอบสนองความต้องการที่เป็นระดับสูงกว่า ก็ยังทำให้บุคคลนั้นเพิ่มความปรารถนาได้รับการตอบสนองความต้องการที่อยู่ในระดับต่ำกว่ามากยิ่งขึ้น ประเด็นนี้จึงเป็นจุดแตกต่างที่สำคัญไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ เพราะมาสโลว์ เชื่อว่า ถ้าความต้องการอย่างแรงกล้าด้านการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) ยังไม่ได้รับการตอบสนองบุคคลผู้นี้ก็จะไม่กลับไปสนใจให้ตอบสนองความต้องการระดับที่ต่ำกว่าคือ ความต้องการ เป็นสมาชิกของสังคม (Belonging needs) แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นทฤษฎีอีอาร์จีเชื่อว่าถ้าพนักงานไม่สามารถบรรลุความต้องการในระดับสูงได้ พนักงานก็จะลดระดับความต้องการที่ต่ำกว่าลง ซึ่งเป็นความต้องการที่มีลักษณะรูปธรรมมากขึ้น ตัวอย่างเช่น พนักงานเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ต้องการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหัวหน้า แต่ไม่สามารถบรรลุความต้องการนี้ได้ ก็จะหันไปแสวงหาความต้องการเพื่อการคงอยู่แทน โดยอาจเรียกร้องหัวหน้าขอเพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการต่าง ๆ มากขึ้น

แอลเดอเพอร์จึงสรุปว่า ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว สามารถทำหน้าที่เป็นตัวจูงใจเพื่อทดแทนความต้องการระดับสูงกว่าที่ไม่ได้รับการตอบสนองได้

### ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮร์ซเบิร์ก

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1960 อ้างถึงใน วิทยา อินทร์สอน และสุรพงศ์ บางพาน, 2559) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลกรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่ทำให้คนงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น เขาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่



ภาพ 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮร์ซเบิร์ก  
ที่มา : เอกวิวิท พรหมรักษา (2555)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (Intrinsic Aspects of the Job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะของงาน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต และความรับผิดชอบ

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Extrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ มีอยู่ 10 ประการคือ 1) การบังคับบัญชา 2) นโยบายบริหาร 3) สภาพการทำงาน 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7) ตำแหน่งในบริษัท 8) ความมั่นคงในงาน 9) เงินเดือน และ 10) ชีวิตส่วนตัว

สรุปได้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1960) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ คือ เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ คือ เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลเกิดแรงจูงใจใน การทำงานอยู่ตลอดเวลา



### ทฤษฎีแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์ ของแมคคลีแลนด

เมื่อมนุษย์เข้ามามีส่วนร่วมในสังคม แต่ละบุคคลย่อมเกิดการเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรมที่กำลังดำเนินอยู่ ผลของการเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม โดยเฉพาะประสบการณ์ทางสังคมและการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก มีส่วนอย่างมากในการหล่อหลอมให้บุคคลเกิดแรงจูงใจที่ผลักดันให้กระทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ แมคคลีแลนดได้แบ่งความต้องการดังกล่าวนี้ ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : n-Ach) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ มีความสมบูรณ์แบบและได้มาตรฐานดีเยี่ยม จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (n-Ach) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย มีเป้าหมายชัดเจนในการทำงาน โดยเป้าหมายที่ตั้งมีความเป็นไปได้สูงที่จะบรรลุผล และพยายามดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ (feedback) ซึ่งเป็นผลจากการทำงาน ไม่ว่าจะป็นคำติชม เพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง กล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว และปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. ความต้องการการมีอำนาจ (Need for Power : n-Pow) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อมและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความต้องการสัมพันธภาพที่ดี (Need for Affiliation : n-Aff) เป็นความต้องการได้รับหรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น มีความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในตนเองและมีแนวโน้มที่จะยอมตามความปรารถนาหรือบรรทัดฐานของผู้อื่น รวมทั้งคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ

แมคคลีแลนด เชื่อว่า แต่ละคนมีความต้องการทั้ง 3 ส่วนประกอบกัน โดยบางคนอาจจะมีความต้องการอันใดอันหนึ่งเข้มข้นกว่าความต้องการอื่น และความต้องการที่เข้มข้นดังกล่าวก่อให้เกิดการจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ อย่างเห็นได้ชัด (นุชลี อุปถัย, 2558)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่ใช้ในตัวแปรตาม ในองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามความหมายไว้ดังนี้

#### การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามเกี่ยวกับความหมายของการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ดังนี้

สุดารัตน์ สีสั่ง (2560) กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจต่อเงินเดือน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ ซึ่งเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ รวมถึงการได้รับค่าตอบแทนตรงตามเวลาที่กำหนด

กิงพร ทองใบ และอัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ (2559) กล่าวว่า ทุกรูปแบบของสิ่งของ หรือ รางวัล ทั้งที่เป็นตัวเงิน บริการที่จับต้องได้และประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับจากการทำงาน เป็นการแลกเปลี่ยนในการจ้างงาน โดยค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่ต้องการหรือหน่วยงานจ่ายให้แก่ลูกจ้างเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตามที่ผู้บริหารกำหนดไว้อย่างเป็นธรรม

รัตนภรณ์ บุญมี (2558) กล่าวว่า การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

ธนิษฐ์ ใจสะอาดพัฒนพร (2555) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่เป็นทั้งตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ที่ได้จากการทำงาน ซึ่งต้องเพียงพอที่จะดำรงชีวิตประจำวัน ตามสภาพเศรษฐกิจและพื้นที่ที่อาศัย ในปัจจุบันอยู่อย่างเหมาะสม ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Compensation) คือ ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับทักษะฝีมือ หน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณงานที่ทำหรือความเท่าเทียมกันเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน หรือไม่ต่ำกว่าตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ลักขณา ศิริธิกุล, วาสนา อุบป้อ และจรรยาลักษณ์ ป้องเจริญ (2555) กล่าวว่า ผลตอบแทนด้านรายได้เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากบุคคลมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งที่จะได้รับ ผลตอบแทนอย่างคุ้มค่าหลังจากที่ทำงานนั้น ไปแล้ว ซึ่งความต้องการนี้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมของปัจเจกบุคคล บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในผลตอบแทนสำหรับตนแล้วยังนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นในงานประเภทเดียวกัน

สรุปได้ว่า การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินเพื่อการดำรงชีวิตประจำวันอย่างเพียงพอ และการได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมเสมอภาค

### **สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ**

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามเกี่ยวกับความหมายของสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ดังนี้

สุดารัตน์ สีสั่ง (2560) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือมีระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัยและจะต้องมีอุปกรณ์ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

ทัศนีย์ ชาตไทย (2559) กล่าวว่า ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อสถานที่ทำงานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น ไม่มีเสียงรบกวนขณะปฏิบัติงาน มีเครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์และวัสดุใช้งานต่าง ๆ ที่เพียงพอ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและทันสมัย มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬา มีการตรวจสุขภาพบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี

รุ่งทิพย์ ปานสวัสดิ์ (2555) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน ความเป็นระเบียบ การจัดวางแผนผังสายทางเดินของงาน การพิจารณาเลือกสถานที่ที่เหมาะสม อุณหภูมิที่เหมาะสม

แสงสว่างไม่เป็นอันตรายต่อสายตา ปราศจากเสียงรบกวน จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

ธนินท์รัฐ ใจสะอาดพัฒนพร (2555) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย ไม่ส่งเสียงให้เกิดอุบัติเหตุต่อผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีมลภาวะทางด้านเสียง ฝุ่นควัน และแสงสว่างที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ มีสถานที่ปฏิบัติงานที่มีอากาศถ่ายเทได้ สะดวก มีการส่งเสริมสุขภาพให้บุคลากรด้วยการจัดกิจกรรมนันทนาการ จัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย หลังเลิกงาน จัดมุมพักผ่อนเพื่อให้บุคลากรผ่อนคลายลดความเครียดจากการทำงาน

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่จะทำให้สุขภาพไม่ดีควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องของเสียง กลิ่น การรบกวนทางสายตา

สรุปได้ว่า สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะในรอบด้าน และการส่งเสริมสุขภาพร่างกายให้มีสุขภาพที่ดี

#### ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามเกี่ยวกับความหมายของความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ดังนี้

ทัศนีย์ ขาติไทย (2559) กล่าวว่า ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อการได้รับต่อการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ได้รับปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและงานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงการมีหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค

วรางคณา ชูเชิดรัตน์ (2557) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในบทบาทการทำงานที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน หรือเปลี่ยนไปสู่สายงานใหม่ตามสายงานความก้าวหน้าที่กำหนด หรือได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมทักษะความรู้โดยการ ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การได้รับการศึกษาต่อ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในชีวิต

ธนินท์รัฐ ใจสะอาดพัฒนพร (2555) กล่าวว่า การให้บุคลากรรู้สึกถึงความเชื่อมั่นและความมั่นคงในงาน ให้อำนาจและเพิ่มศักยภาพในการทำงานเพื่อใช้เป็นโอกาสในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไปและรายได้ที่มั่นคงในอนาคต

วันชัย ศกุนตนา (2555) กล่าวว่า การได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของพนักงานในองค์กร การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

รุ่งทิพย์ ปานสวัสดิ์ (2555) กล่าวว่า โอกาสที่จะได้ดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญขึ้นในองค์กร รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และความชำนาญจากงานที่ได้ปฏิบัติอยู่วัดได้จาก การที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ที่มีความสำคัญมากขึ้น การที่ได้รับ

มอบหมายให้รับผิดชอบ ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบมากขึ้น โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้ทำงานที่ตนมีความชำนาญ

สรุปได้ว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงการมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

### การพัฒนาความสามารถของตนเอง

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามเกี่ยวกับความหมายของการพัฒนาความสามารถของตนเอง ดังนี้

ทัศนีย์ ขาดีไทย (2559) กล่าวว่า ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อการได้รับการส่งเสริมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการไปศึกษางานหรือเข้ารับการอบรม หลักสูตรต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถค้นหาได้อย่างสะดวก เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่

รัตนภรณ์ บุญมี (2558) กล่าวว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทายงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงานงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

นวลละออง อุทามนตรี, รชยา อินทนนท์ (2558) กล่าวว่า ภายใต้อิทธิพลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจสังคม เทคโนโลยี และวิทยาการต่าง ๆ ล้วนส่งผลให้การจัดการศึกษา การเรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลง มีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้มีความเจริญมากยิ่งขึ้น ดังนั้น บุคลากรจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และทัศนคติต่าง ๆ ที่ดีต่องานเพื่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและทรงคุณค่ามากยิ่งขึ้น

ธนิษฐ์รัฐ ใจสะอาดพัฒนพร (2555) กล่าวว่า เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้กับบุคลากรช่วยให้พัฒนา และดึงศักยภาพที่ตนเองมีออกมาใช้อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถจัดการและแก้ไข ปัญหาได้ โดยการให้อำนาจในการตัดสินใจและควบคุมงานด้วยตนเอง ตั้งแต่การวางแผนงานลงมือ

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) กล่าวว่า โอกาสที่บุคลากรได้ใช้ฝีมือพัฒนาทักษะ และความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและมีความรู้สึกทำ ทายจากการทำงานของตนเอง

สรุปได้ว่า การพัฒนาความสามารถของตนเอง หมายถึง เป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถทางด้านความคิดที่จะสามารถปฏิบัติงานของตนได้อย่างชำนาญ สามารถรับรู้ข้อมูลจากการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ หรือข้อมูลในหน่วยงาน ได้อย่างชัดเจนไม่ผิดพลาดต่อการปฏิบัติงานและการเพิ่มศักยภาพของบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามเกี่ยวกับความหมายของความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ดังนี้

สุดารัตน์ สีสั่ง (2560) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

กนกวรรณ ศรีวิรัตน์ (2559) กล่าวว่า การบริหารเวลาในการดำเนินชีวิตและการทำงานให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมและมุ่งเน้นให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ ทำให้ได้รับการยอมรับและนับถือเป็นบรรทัดฐานที่เป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งบุคคล องค์กรและสังคม นำมาซึ่งความสุขความสำเร็จที่ยั่งยืนและสมบูรณ์ต่อไป

ทัศนีย์ ชาติไทย (2559) กล่าวว่า ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อระยะเวลาในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สามารถมีช่วงเวลาสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ ทำกิจกรรมกับครอบครัวหรือทำกิจกรรมที่ต้องการได้ โดยที่การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตและการมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานได้

ธนิษฐ์ ใจสะอาดพัฒนาพร (2555) กล่าวว่า การบริหารจัดการเวลาให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิต เนื่องจากการทำงานจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวหรือคนรักและสังคมภายนอกของบุคลากร เพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิตด้วยเช่นกัน

จุฑาภรณ์ หนูบุตร (2553) กล่าวว่า ความสามารถของแต่ละบุคคลในการบริหารจัดการเวลาในการทำงานและการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าชีวิตส่วนตัว ครอบครัว การสร้างความสัมพันธ์ภาพในสังคมและกิจกรรมในยามว่างให้มีความพอเหมาะพอดี แต่การจัดการกับบทบาททั้งด้านชีวิตและการทำงานไม่ได้หมายความว่าเวลาที่ใช้ไปกับแต่ละบทบาทต้องแบ่งส่วนละเท่า ๆ กันหรือ50:50 แต่ขึ้นอยู่กับความสำเร็จ คุณค่าประสิทธิภาพของบทบาทนั้น ๆ และสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของคนๆนั้นได้หรือไม่เพียงใด

สรุปได้ว่าความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การจัดสรรเวลาการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม การทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างไม่ขัดข้องต่อชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว สามารถรวมกิจกรรมกับครอบครัวและกิจกรรมส่วนตัว หรือกิจกรรมในหน่วยงานของตนได้อย่างมีความสุข

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ

#### ความหมายเกี่ยวกับสวัสดิการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามเกี่ยวกับความหมายของสวัสดิการ ดังนี้

จอห์น เทอร์เนอร์ (John Turner, 1974 อ้างถึงใน สำนักงานส่งเสริม และสนับสนุนวิชาการ2, 2554) กล่าวว่า “สวัสดิการสังคม” ว่าเป็นความพยายามส่งเสริมให้ ประชาชนมีมาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานมั่นคง โดยครอบคลุมบริการกับบุคคลและชุมชนใน ลักษณะการพัฒนาสังคม

และการเสริมสร้างบุคคลให้สามารถเผชิญกับสภาพปัญหาทางร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ สังคม ตลอดจน การพยายามขจัดภาวะที่พึ่งตนเองไม่ได้ของประชาชนให้หมดไป

จิตรพัทธ์ กิรินันทเจตน์ (2557) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงิน ถือเป็นประโยชน์ที่พนักงานพึงได้รับจากองค์การ ไม่ว่าจะเป็นในด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ ที่บริษัทจัดให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก โดยจัดสรรอยู่ในรูปสิ่งของและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน

ดารณี คงเอียด (2554) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดใหม่ขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อที่จะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญา ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่ทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้น ย่อมหมายถึง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) กล่าวว่า สวัสดิการในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย เช่น ยา เวชภัณฑ์จำเป็นสำหรับการปฐมพยาบาล ห้องพยาบาล บริการตรวจสุขภาพประจำปี การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการป้องกันโรค การจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ

2. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดการที่พักอาศัย อาหารกลางวัน สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้ากองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์เงินกู้ยืมเพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย

3. สวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ เช่น การจัดกิจกรรมพักผ่อน การตั้งชมรมกีฬา การจัดการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัยฯและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ การจัดทำทัศนศึกษา การจัดเลี้ยงประจำปี

4. สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น การให้ลาศึกษาต่อ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ให้ทุนการศึกษาต่อ งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศการจัดให้กู้เงินยืมเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากร

วลัญชอร์ ชูแก้ว (2553) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนและบริการต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้างที่ได้รับเป็นประจำ ปกติซึ่งผลประโยชน์ตอบแทนและบริการนั้นก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยและสะดวกสบายในการทำงาน และการดำรงชีวิตอันจะช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและจงรักภักดีต่อองค์การ การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ

พิเชษฐ สอนสิริ (2553) กล่าวว่า เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน อาจเรียกรวม ๆ ว่าเป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้

ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำ จ่ายให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ให้มีกำลังใจ มีกำลังใจ ปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์กร โดยแบ่งประเภทสวัสดิการออกเป็น 4 ประเภท

1. สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงิน เช่น โบนัส ค่านายหน้า ค่าอาหาร ค่าตำแหน่ง ค่าครองชีพ ค่าทำงานกะ ค่าเบี้ยขยัน ค่าน้ำมันรถ ค่าเดินทาง เป็นต้น

2. สวัสดิการทางด้านสังคม เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาคลอด วันลาบวช วันลาแต่งงาน วันลาไปทำธุระ เป็นต้น

3. สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิต เป็นสวัสดิการที่จัดทำขึ้นสำหรับการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในชีวิต เช่น การรักษาพยาบาล ผลประโยชน์ตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ เงินบำเหน็จ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิตหมู่ ผลประโยชน์ประเภทเงินกู้ยืมต่าง ๆ เป็นต้น

4. สวัสดิการทางด้านเกื้อกูล เป็นสวัสดิการที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมความงอกงามในชีวิต เช่น รถรับส่ง ลาเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษา ฝึกอบรม ทุนการศึกษาบุตร นันทนาการ ห้องสมุด ห้องอาหาร ชุดทำงาน รางวัลอายุการทำงาน ตรวจร่างกายประจำปี เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น กรณีพนักงาน สามี ภรรยา บุตรเสียชีวิต เงินช่วยเหลือคลอดบุตร เงินช่วยเหลืองานแต่งงาน เงินช่วยอุปสมบท เงินช่วยเหลือยืมใช้ เงินช่วยค่าโทรศัพท์ รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

สรุปได้ว่า สวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่จัดให้แก่พนักงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ที่จัดให้แก่พนักงานนอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน

#### องค์ประกอบของสวัสดิการสังคม

เจมส์ มิดซ์ลีย์ (James Midgley, 1997 อ้างถึงใน วัชรภรณ์ จันทนุกุล และสัญญา เคนาภูมิ, 2558) กล่าวว่า บริการสังคม 5 ด้าน ใหญ่ ๆ (“Big Five” Social Services) ที่สถาบันรัฐสวัสดิการนิยมจัดให้มีขึ้น ได้แก่ 1) โครงการประกันรายได้ เช่น การประกันสังคม (Social Insurance) และการประชาสัมพันธ์หรือการช่วยเหลือทางสังคม (Social Assistance) 2) บริการสุขภาพ (Health Services) 3) โครงการทางการศึกษา (Educational Programs) 4) ที่อยู่อาศัย (Housing) และ 5) บริการสังคมสงเคราะห์ หรือบริการสังคมปัจเจกบุคคล (Social Work Services or Personal Social Services)

องค์ประกอบของสวัสดิการสังคมโดยทั่วไปมีการใช้ใน 2 ลักษณะ (จิรัชยา เจียวก๊ก และคณะ, 2558) ได้แก่

1. องค์ประกอบของสวัสดิการสังคมในลักษณะกว้าง ๆ แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ การศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ ความมั่นคงทางสังคม บริการทางสังคม นันทนาการ และกระบวนการยุติธรรม

2. องค์ประกอบของสวัสดิการสังคมในลักษณะแคบ ๆ แบ่งตามพระราชบัญญัติความมั่นคงทางสังคมของประเทศสหรัฐอเมริกาแบ่งเป็น 3 บริการ ได้แก่ บริการประกันสังคมบริการสงเคราะห์ประชาชน บริการสงเคราะห์ และบริการสังคม

สำหรับสังคมไทยนำมาใช้ใน 2 ลักษณะ ทั้งด้านกว้างและด้านแคบ แต่โดยทั่วไปแล้วสังคมไทยมักจะรู้จักบริการในลักษณะแคบ โดยบริการประกันสังคมถือเป็นบริการที่นำไปสู่ การสร้างความมั่นคงทางสังคมให้กับลูกจ้างผู้ใช้แรงงานที่พัฒนาขยายความครอบคลุมและสิทธิประโยชน์ทดแทนมากขึ้น ขณะที่บริการสงเคราะห์ประชาชนยังคงเป็นบริการที่รัฐต้องจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือกับเด็ก ผู้เดือดร้อน ปัจจุบันรัฐพยายามใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชนองค์กรภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชนเข้ามาช่วยรับผิดชอบในระบบสวัสดิการสังคมมากขึ้น

### การจัดสวัสดิการทางสังคม

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2559) มาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการทางสังคม พ.ศ. 2546 กำหนดขอบเขตรูปแบบวิธีการในการจัดสวัสดิการทางสังคมขององค์การสวัสดิการทางสังคม ให้แก่ผู้รับ บริการสวัสดิการสังคม ว่าให้คำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้

1. สาขาต่าง ๆ ที่ดำเนินการตามความจำเป็นและเหมาะสม เช่น การบริการทางสังคม การศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การฝึกอาชีพ การประกอบอาชีพ นันทนาการและ กระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

2. ลักษณะหรือรูปแบบและวิธีการในการดำเนินการ เช่น การส่งเสริม การพัฒนา การสงเคราะห์ การคุ้มครอง การป้องกัน การแก้ไขและการบำบัดฟื้นฟู เป็นต้น ในการจัดสวัสดิการทางสังคมวรรคหนึ่งให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา และองค์กรอื่นที่มีส่วนร่วมด้วย

กระทรวงแรงงาน (2553) ในการกำหนดสวัสดิการพนักงานนั้น สามารถแบ่งสวัสดิการออกได้เป็นสองประเภทหลัก คือ การจัดสวัสดิการพนักงานตามที่กฎหมายกำหนดและการจัดสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

### สวัสดิการพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด

สวัสดิการขั้นพื้นฐานที่นายจ้างหรือองค์กรจะต้องจัดเตรียมให้กับพนักงาน ซึ่งมีการกำหนดกฎระเบียบ และข้อบังคับตามกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนจะได้รับสวัสดิการพื้นฐานที่สำคัญดังนี้

1. จัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำอันถูกต้องตามสุขลักษณะและมีปริมาณเพียงพอ กับลูกจ้าง

2. จัดให้มีบริการการปฐมพยาบาลหรือการรักษาพยาบาลเพื่อช่วยเหลือลูกจ้าง เมื่อประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน

3. นายจ้างอาจทำความตกลงเพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษาพยาบาลกับสถานพยาบาลที่เปิดบริการ ตลอด 24 ชั่วโมงและเป็นสถานพยาบาลที่นายจ้างอาจนำลูกจ้างส่งเข้ารับการรักษาได้



โดยสะดวกและรวดเร็วแทนการ จัดให้มีแพทย์โดยต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย

### สวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

สวัสดิการที่องค์กรจัดเพิ่มเติมให้กับพนักงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในสวัสดิการจนเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยสวัสดิการสามารถ แบ่งออกเป็นได้สองประเภทดังนี้

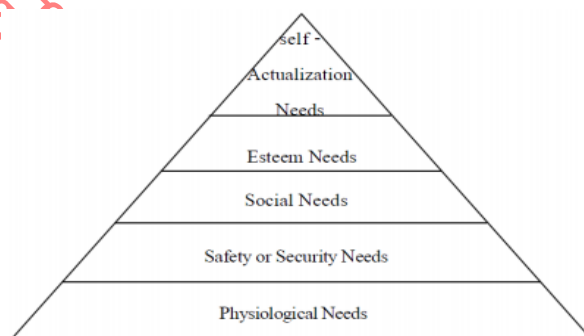
1. สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน โบนัส ค่าเช่า ค่าตำแหน่ง และเงินบำเหน็จ
2. สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน สามารถจัดสรรสวัสดิการออกมาได้สิบประเภท คือ สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านความมั่นคง สวัสดิการค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการให้คำปรึกษา สวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ และสวัสดิการอื่น ๆ

### ทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ กล่าวได้ว่าเป็นสิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่พนักงานทุกคนต้องการ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ ดังนี้

### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's, 1970 Hierarchy of Need อ้างถึงในเกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2561) เกิดจากแนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow) มองว่ามนุษย์แต่ละคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองเป็นหลัก ความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งต้องได้รับความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อน จึงจะผ่านขึ้นไปยังความต้องการขั้นสูงตามลำดับ มีการจัดแบ่งออกไป 5 ระดับขั้น ได้แก่



ภาพ 2.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของมาสโลว์

ที่มา : ธนสรณ์ ลำจวน (2557)

ความต้องการขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) หมายถึง ความต้องการมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

ความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น โดยความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นบุคคลที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น หรือมีความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคม เช่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นตนมีความสามารถมีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ มีความต้องการจะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลเช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

### ทฤษฎีความคาดหวัง ของวรูม

วิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom, 1964 อ้างถึงใน ปาลิตา บุญราศรี, 2554) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมาก ในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดยวรูม มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้น จะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิด และการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้น หรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้น ผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น

ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวรูม บางทีเรียกว่า ทฤษฎี V. I. E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom, 1964) มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และ ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหวังได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชา จะให้ความพอใจในทางลบในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ หมายถึง ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้นหรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนคติของวรูม (Vroom) นั้น สื่อกลางหรือความคาดหวังแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง  $+1.0$  ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0 วรูม (Vroom) ซึ่งให้เห็นว่า ความคาดหวัง และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหวังเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการ เลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่า เขามีความสามารถ หรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังต่ำ) หรือถ้าหากว่า พนักงานมีความเชื่อว่า เขาสามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา (ความพอใจต่ำ) แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมาก

ตามทัศนคติของวรูม (Vroom) การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับกระบวนการของความคิดดังต่อไปนี้ ซึ่งกระบวนการของความคิดดังกล่าวนี้อาจจะเป็นจิตสำนึกของจิตใต้สำนึกก็ได้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)

2. ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือ การเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)

3. การใช้กำลังความพยายาม จะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหวัง)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่ง ที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไร ในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

### ทฤษฎีความเสมอภาค ของอดัมส์

เจ สเตซี่ อดัมส์ (J. Stacy Adams, 1965 อ้างถึงใน กฤษณะ อยู่สุข, 2554) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่าบุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคมโดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (Output) กับตัวป้อน (Input) คือพฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (Perceived Inputs to Outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้

ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ อารมณ์ สถานภาพ สติปัญญาความสามารถ และอื่น ๆ ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่น การยกย่องชมเชย คำนิยม ค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก หรือแม้แต่มุมมองในความคิดของเขาก็ได้ว่า มีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่ามีไม่เสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเองเพื่อทำให้รู้สึกว่าการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขาได้รับปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่นเมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขายังรับรู้ว่ามีเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ ได้แก่

ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably-Rewarded) พนักงานรับรู้ว่ามีตัวป้อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

ผลตอบแทนต่ำไป (Under-Rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่ามีตัวป้อนและผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน (เรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม) ลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนาน ๆ ฯลฯ) อ้างเหตุผลให้ตัวเองเปลี่ยนแปลงตัวป้อนหรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือรับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน

(ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า) ผลตอบแทนสูงไป (Over-Rewarded) การรับรู้ที่ได้รับผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือเพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้น และอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง (เพราะฉันทันเก่ง) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น (เขาควรได้รับเท่าฉัน)

อดัมส์ (Adams, 1965) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพอใจของคนงานเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนว่าเกี่ยวข้องกับระดับของการเรียนรู้ (Perceptions) ว่าในอัตราระหว่างสิ่งที่เขาได้รับจากงาน (Out Put) กับสิ่งที่เขาอุทิศให้ในการทำงานนั้น (In Put) เหมาะสมเสมอภาคกันหรือไม่ ทฤษฎีความเสมอภาคนี้ จะเป็นสิ่งที่ความรู้สึกและมองในเชิงเปรียบเทียบ ความรู้สึก (Feeling) หรือการรับรู้ (Perceptions) ของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นประเมินศักยภาพในการทำงานของตนกับค่าจ้างที่ได้รับ และแน่นอน ความรู้สึกเหล่านี้ย่อมได้รับอิทธิพลจากบรรทัดฐาน (Norms) ภายในองค์กร และกลุ่มวิชาชีพด้วย ซึ่งความรู้สึกว่าตนเองได้รับความเสมอภาคหรือไม่เสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น สามารถเข้าใจได้จากตารางดังนี้

ตารางเปรียบเทียบอัตราการรับรู้			การประเมินของพนักงาน ก.
สิ่งที่ ก. ได้รับ	OA <	สิ่งที่ ข. ได้รับ OB	ความไม่เสมอภาค (ได้รับค่าตอบแทนต่ำกว่าปกติ)
สิ่งที่ ก. อุทิศ	IA	สิ่งที่ ข. อุทิศให้ IB	ความเสมอภาค
สิ่งที่ ก. ได้รับ	OP <	สิ่งที่ ข. ได้รับ OB	
สิ่งที่ ก. อุทิศให้	IA	สิ่งที่ ข. อุทิศให้ IB	
สิ่งที่ ก. ได้รับ	OP <	สิ่งที่ ข. ได้รับ OB	ความไม่เสมอภาค
สิ่งที่ ก. อุทิศให้	IA	สิ่งที่ ข. อุทิศให้ IB	(ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าปกติ)

ทฤษฎีความเสมอภาค Equity Theory ของ JS Adams (1965) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความยุติธรรมในองค์กร พนักงานมักทုံเทกำลังความสามารถของตนในการทำงานโดยเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากองค์กร Adams ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพอใจของคนงานว่า อัตราระหว่างสิ่งที่เขาได้รับจากงาน (Output) กับสิ่งที่เขาอุทิศให้กับการทำงาน (Input) มีความเหมาะสมกันหรือไม่ โดยใช้การรับรู้ของตนประเมินศักยภาพในการทำงานของตนกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งหากเปรียบเทียบแล้ว รู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมก็จะเกิดความพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญในประเด็นนี้ เพราะมีผลกระทบโดยตรงทั้งต่อความสำเร็จขององค์กรและความสุขในการทำงานของพนักงาน

## บริบทของบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด

ประวัติศาสตร์หน้าแรกของกลุ่มเซ็นทรัล สามารถย้อนอดีตกลับไปในช่วงสมัยของคุณเตียง จิราธิวัฒน์ เจ้าของกิจการร้านค้าเล็ก ๆ ผู้มีความมุ่งมั่นและเต็มไปด้วยความอุตสาหะพยายามทำานได้ให้คำมั่นสัญญาที่จะสร้างรากฐานอันมั่นคงแข็งแรงให้แก่ครอบครัวในอนาคต

ราวต้นปีพุทธศักราช 2493 คุณเตียง จิราธิวัฒน์ เปิดกิจการร้านขายของชำเล็ก ๆ ร้านแรก โดยขายของใช้เบ็ดเตล็ดและสินค้าจำเป็นในย่านชุมชนเก่าแก่ของกรุงเทพมหานคร ต่อมาในปี พุทธศักราช 2499 คุณเตียง พร้อมด้วยบุตรชายคนโตทั้งสาม คือ สัมฤทธิ์, วันชัย, และ สุทธิพร ได้ขยายกิจการร้านค้าให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ด้วยการก่อตั้งห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลแห่งแรกขึ้น ในย่านวังบูรพา ผู้ก่อตั้งกลุ่มเซ็นทรัลทั้งสี่ท่านต่างก็ช่วยกันดำเนินธุรกิจห้างสรรพสินค้าอย่างขยันขันแข็ง โดยต่อมามีสมาชิกครอบครัวอีกหลายคนเข้ามาช่วยกิจการคนละไม้คนละมือด้วยความ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ว่าจะอยู่ในยุคที่ธุรกิจการค้ารุ่งเรืองเฟื่องฟูมากขึ้นเพียงใดก็ตาม หรือ ผู้ประกอบการหน้าใหม่จะต่างพากันก่อร่างสร้างธุรกิจของตนเองอย่างรวดเร็วแค่ไหน แต่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลยังคงมีเอกลักษณ์พิเศษเฉพาะตัวอย่างหนึ่งที่มีเคยเสื่อมคลายเลย นั่นคือ ความเป็น “ผู้ริเริ่ม” หลากหลายนวัตกรรมให้กับอุตสาหกรรมค้าปลีกของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็น การนำเข้ามาเครื่องสำอางแบรนด์ดังระดับโลก การให้บริการลูกค้าอย่างสมบูรณ์แบบครบวงจร รวมถึง การนำรูปแบบแนวทางการสื่อสารทางการตลาดมาใช้ในธุรกิจค้าปลีกเป็นแห่งแรกในประเทศไทย

คุณสัมฤทธิ์ เชื่อว่า ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากความซื่อสัตย์และความขยันหมั่นเพียร ในการทำงาน รวมถึงการให้บริการและคัดสรรสินค้าที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าของเซ็นทรัล

### พันธกิจ

เราจักมุ่งมั่นที่จะเป็นห้างสรรพสินค้ารูปแบบใหม่ๆ อันเปี่ยมไปด้วยคุณภาพ ความหลากหลายด้วยวิธีการจัดแสดงสินค้า ที่น่าตื่นตาตื่นใจรวมทั้งการให้บริการที่เป็นเลิศเหนือความ คาดหวังของลูกค้า

### วิสัยทัศน์

เราจะต้องเป็นห้างสรรพสินค้าชั้นนำของเมืองไทยที่ได้รับการยอมรับเชื่อถือจากสาธารณะ อย่างกว้างขวางมีความเป็นมืออาชีพและที่หนึ่งด้านผลกำไรด้วยเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของเซ็นทรัล ในการมุ่งเสนอสินค้าในรูปแบบใหม่ ๆ การมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และคู่ค้าและยึดมั่น ในนโยบายการปรับปรุงการดำเนินงานของเราในทุก ๆ กิจกรรมอย่างต่อเนื่องและเคร่งครัด

### ค่านิยม : I CARE CENTRAL Group

INNOVATION สร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพราะเราใส่ใจ เราจึงสร้างสรรค์คิดสิ่งใหม่เปิดกว้างสำหรับ ทุกโอกาสและความท้าทาย เพื่อการทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

CUSTOMER ใส่ใจลูกค้า เพราะเราใส่ใจ เราจึงมุ่งพัฒนาด้านบริการสู่ความเป็นเลิศโดย มุ่งเน้นและใส่ใจลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

ALLIANCE ก้าวหน้าทั้งกลุ่มธุรกิจ เพราะเราใส่ใจ เราจึงเคารพคุณค่าความแตกต่างและ ทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อความก้าวหน้าทั้งกลุ่มธุรกิจ

RELATIONSHIP จิตผูกพันพึ่งพา เพราะเราใส่ใจ เราจึงมีจิตผูกพันพึ่งพากันทั้งเพื่อน พนักงาน และสังคมเพื่อการเติบโตยั่งยืน

ETHIC มุ่งรักษาจริยธรรม เพราะเราใส่ใจ เราจึงมุ่งรักษาจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

### บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล

บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล คือ แปรนด์ธุรกิจค้าปลีกและการบริการของคนไทย ที่คัดสรรคณาเฉพาะสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพดีเยี่ยม ได้รับความไว้วางใจให้อยู่คู่กับสังคมไทยมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานและมุ่งมั่นที่จะครองความเป็นผู้นำอันดับหนึ่งในตลาดตลอดไป

บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล มีการลงทุนในกิจการหลากหลายประเภท ซึ่งในแต่ละธุรกิจที่บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล ได้เข้าไปดำเนินการลงทุนแล้วแต่เป็นผู้นำอันดับต้นๆ ในอุตสาหกรรมนั้นแทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจบริหารแปรนด์สินค้า ธุรกิจโรงแรม รวมถึงธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งธุรกิจทั้งหมดที่สอดประสานกันอย่างครบวงจรนี้จะช่วยให้สถานะความแข็งแกร่งทางการตลาดของบริษัทกลุ่มเซ็นทรัลมีเพิ่มมากขึ้น จนสามารถครองความเป็นผู้นำทั้งตลาดภายในประเทศและระดับโลกได้

### ระบบการบริหาร

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ช่วยให้บริษัทกลุ่มเซ็นทรัลส่งมอบคุณค่าที่เหนือกว่าให้แก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น ระบบการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ขั้นสูงที่ช่วยจัดสรรข้อเสนอสุดพิเศษที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม และยังช่วยเพิ่มประสบการณ์ในการจับจ่ายสินค้าและการเป็นสมาชิกให้กับลูกค้าด้วย หรือ ศูนย์การกระจายสินค้าสมัยใหม่ของเราได้รับการผสมผสานเป็นหนึ่งเดียวกันด้วยระบบการจัดการโซ่อุปทานอันทันสมัย

ในปี พ.ศ. 2556 บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล เป็นกลุ่มธุรกิจรายแรกของประเทศที่นำอุปกรณ์การคัดเลือกสินค้าด้วยคำสั่งเสียงเข้ามาใช้ในศูนย์กระจายสินค้าของเรา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความแม่นยำในการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้นเรายังพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐนิชา ปิยปัญญา (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุอายุการทำงาน วุฒิการศึกษา สหุสสุต สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับสังคม โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาราย

ด้านพบว่า มีด้านที่คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ส่วนด้านที่มีคุณภาพชีวิตปานกลางและเป็นอันดับท้ายสุดคือ ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

ปรางทิพย์ ภักดีศรีไพรวัลย์ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ หมู่ 11 ตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ศึกษาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและศึกษาการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน จำนวน 201 คน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตโดยใช้แบบชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL-BREF-THAI) ระดับคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพกาย มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพชีวิตดีมาก ด้านจิตใจ มีระดับคุณภาพ อยู่ในระดับคุณภาพชีวิตดีมาก ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพชีวิตดีมาก ด้านสิ่งแวดล้อม มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพชีวิตดีมาก และคุณภาพชีวิตโดยรวม มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพชีวิตดีมาก เมื่อใช้แบบวัดคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ พบว่าระดับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสัมพันธ์ภาพ ผลการประเมิน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งแวดล้อม ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ด้านโครงการภายในชุมชน ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอโดยรวม ผลการประเมิน อยู่ในระดับดีมาก สำหรับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านที่ 1 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ ด้านที่ 2 การส่งเสริมด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านที่ 3 การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม ด้านที่ 4 การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ และด้านที่ 5 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

สมฤดี คุ่มเดช (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมในองค์กรและปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของ พนักงานในบริษัทเอกชน เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้าน เศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในบริษัทเอกชน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านบุคลิกภาพและการรับรู้คุณค่าในตัวเองมีผลต่อระดับคุณภาพ ชีวิตของพนักงาน ปัจจัยเศรษฐกิจ ด้านเงินเดือนและการปรับเงินเดือนประจำปีไม่มีผลต่อระดับ คุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน และด้านสวัสดิการและโบนัสประจำปี มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน ปัจจัยสังคมด้านความสัมพันธ์ ด้านการได้รับการยอมรับและด้านการสื่อสาร และกิจกรรมทางสังคมมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ด้านความเหมาะสมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน และสถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อ ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วาริณี โพธิราช (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยภาพรวมของปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้าง



ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จากการแจกแจงความถี่แบบ 2 ทาง (Crosstabs) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจและสังคม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง มีเพียงด้านโอกาสในการพัฒนา ความสามารถของบุคคล ที่ลูกจ้างในมหาวิทยาลัยฯ เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย ในส่วนของปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และด้านความปรารถนาอย่างเต็มที่ที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจและสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกันทั้ง 3 ด้าน

รณชฎี ป้องกันภัย (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติกรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานการเคหะแห่งชาติที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ จำนวน 327 คน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ได้แก่ อายุระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งประสบการณ์ทำงาน อัตราเงินเดือน อายุราชการ และปัจจัยที่สามารถ อธิบายความผันแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ได้แก่สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความผันแปรได้สูงสุด รองลงมาได้แก่ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และลักษณะงาน ตามลำดับ

เกวสิน มะลิ และกนกพร เพ็ชรประเสริฐ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่อุตสาหกรรมแหลมฉบัง เพื่อศึกษาลักษณะองค์ประกอบและระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนพื้นที่ทำการศึกษา ได้แก่ชุมชนในเขตตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านเป็นส่วนหนึ่งของเขตการปกครองของเทศบาลนครแหลมฉบังและใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมแหลมฉบัง อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากเกณฑ์การชีวิตที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ประกอบด้วยมาตรวัดคุณภาพชีวิตด้านความจำเป็นพื้นฐานด้านชีวิตความเป็นอยู่ด้านโอกาสในการดำรงชีวิต และด้านความสะดวกสบาย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านความจำเป็นพื้นฐานมีคะแนนระดับคุณภาพชีวิตสูงที่สุด

รองลงมาได้แก่ ด้านโอกาสในการดำรงชีวิต ด้านชีวิตความเป็นอยู่ และด้านความสะอาดสุขสบายของชีวิตตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครัวเรือน สถานภาพสมรส การศึกษารายได้ การมีเงินออม การมีหนี้สิน การปล่อยกู้และการครอบครองที่อยู่อาศัย ปัจจัยส่วน ชุมชน ประกอบด้วย จำนวนสถาบันการศึกษาในชุมชน การมีสถานที่ออกกำลังกายองค์กรในชุมชน ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในชุมชน

อิงอร ตันพันธ์ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม แต่ละระดับมาตรฐานโรงแรมตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม เขตกรุงเทพมหานครแต่ละระดับมาตรฐานโรงแรม รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 558 คน จากพนักงานที่ทำงานในโรงแรมที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 แห่ง ในช่วงเดือนตุลาคม 2554 - เมษายน 2555 โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การ ในภาพรวมในระดับปานกลาง มีความผูกพันในระดับมากด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ แต่มีความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานของโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นแต่คุณภาพชีวิตด้านความเกี่ยวพันทางสังคม และประโยชน์อยู่ในระดับสูง

บุญยัง วิษณุหมหิมาชัยและเทียน เสร้ามัญญ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการบริการขนส่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโครงการศึกษารวบรวมข้อมูลจากกิจการบริการขนส่งที่มีการว่าจ้างพนักงาน ระดับปฏิบัติการโดยกิจการนั้นมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเป็นแบบรายวัน ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ดังกล่าวเมื่อศึกษาเปรียบเทียบตามแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานของริชาร์ด อี วอลตัน พบได้ว่า ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ ระดับความพึงพอใจที่มีผลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ลักษณะงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อ สังคม และระดับความพึงพอใจที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง คือการได้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และความสมดุลระหว่างงานกับการใช้ชีวิต

ไพโรธ วงศ์ชนะภัย (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งกำลังบำรุงทหารบก เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กรมส่งกำลังบำรุงทหารบก เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งกำลังบำรุงทหารบก ระหว่างบุคลากรระดับต่ำกว่าสัญญาบัตรกับบุคลากรระดับสัญญาบัตร และศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 140 คน พบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งกำลังบำรุงทหารบก โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิต

การทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้าน จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการเป็นที่ยอมรับของสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์หรือเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

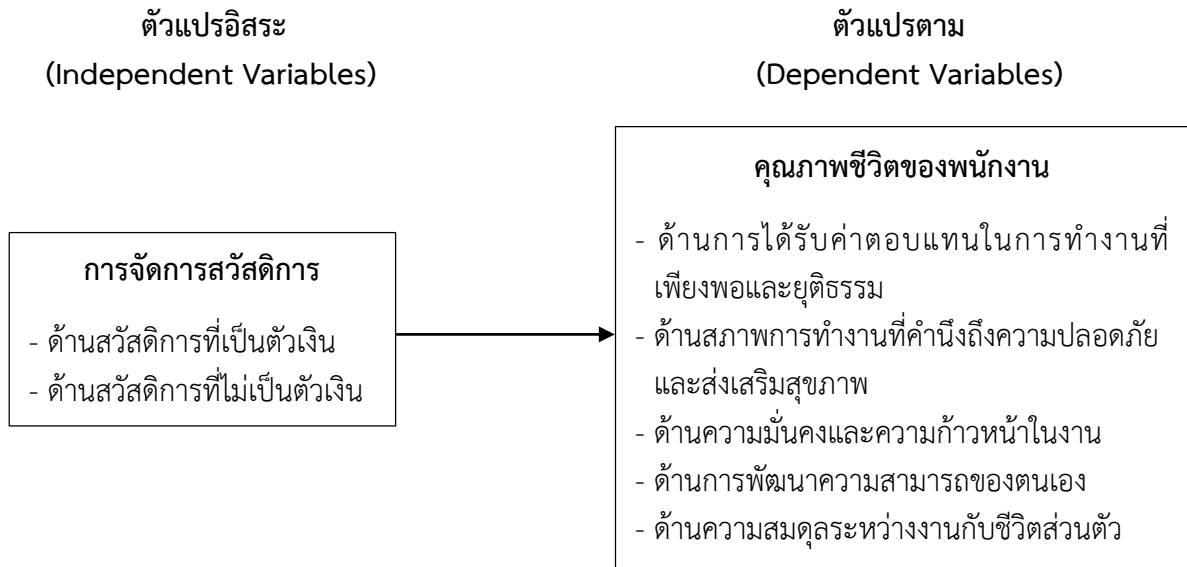
2) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเมื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ช่วงอายุสถานภาพการสมรส และจำนวน บุตร / ธิดา ในการอุปการะเลี้ยงดู มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศและเพศ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ข้อเสนอแนะควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้ง 8 ด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนา ความสามารถของบุคคลด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและควรคำนึงถึงบุคลากรที่มียศชั้นประทวนและบุคลากรเพศหญิง เพื่อให้บุคลากรกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่ดีขึ้น

สมชาย ลักษณ์นารักษ์ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตของประชาชนในอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชน และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของประชาชนในอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 398 คน พบว่า คุณภาพชีวิตของประชาชนในอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต ด้านครอบครัว ด้านสุขภาพกายและจิต ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านความพึงพอใจในชีวิต การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของประชาชนในอำเภอนครชัยศรีจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้และการเป็นสมาชิกองค์กรชุมชนแตกต่างกันมี คุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประชากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การมีโรคประจำตัว ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิต ไม่แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ผู้วิจัยจึงได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพ 2.4 กรอบแนวคิดในวิจัย

ตัวอย่างงานวิจัย รายวิชา

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขายห้างสรรพสินค้า จำนวน 200 คน (ฝ่ายบุคคล, 2562)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขายห้างสรรพสินค้า จำนวน 134 คน โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970 อ้างถึงใน ชลภัสสรณ์ สิทธิรงค์ชัย, 2560)

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{200}{1 + 200(0.05^2)} = 133.33 \approx 134 \text{ คน}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนของประชากรรวมทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มอย่างใดที่กำหนดค่าให้เท่ากับ .05

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ จำนวน 140 ชุด เพื่อป้องกันข้อมูลที่สูญหาย ซึ่งผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 20 ข้อ ในองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน	จำนวน 10 ข้อ
ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน	จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 25 ข้อ ในองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม	จำนวน 5 ข้อ
ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง	จำนวน 5 ข้อ
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	จำนวน 5 ข้อ

โดยคำถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดน้ำหนักหรือคะแนนในการตอบแบบสอบถาม 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 5
ระดับมาก	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 4
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 3
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 2
ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 1

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (ชลภัสสรณ์ สิทธิวงค์ชัย, 2560) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 - 5.00	หมายถึง	การจัดการสวัสดิการฯ / คุณภาพชีวิตของพนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 - 4.20	หมายถึง	การจัดการสวัสดิการฯ / คุณภาพชีวิตของพนักงานฯ อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 - 3.40	หมายถึง	การจัดการสวัสดิการฯ / คุณภาพชีวิตของพนักงานฯ อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 - 2.60	หมายถึง	การจัดการสวัสดิการฯ / คุณภาพชีวิตของพนักงานฯ อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.80	หมายถึง	การจัดการสวัสดิการฯ / คุณภาพชีวิตของพนักงานฯ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ เพื่อสร้างแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสวัสดิการคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า
2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการจะศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจและแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์
4. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้เสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
8. ทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาค่าเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้
  - 1.1 อาจารย์ ดร. พนิดา นิลอรุณ ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์และองค์การ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
  - 1.2 อาจารย์ พาโชค เลิศอัครภัทร ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการอีสปอร์ต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
  - 1.3 คุณ ธวัลรัตน์ จำเริญ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบุคคล บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สาขา พระราม2

หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

$$\text{โดยใช้สูตร } IOC = \frac{\sum r}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ วัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และ -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า .6 มาใช้เป็นข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ซึ่งได้ตรวจสอบแบบสอบถามแล้วเห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .5 ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไป ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว

2. การหาค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .961 โดยพิจารณาว่าค่าไม่ต่ำกว่า .7 จึงจะยอมรับ

3. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน โดยผู้วิจัยได้มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้แนะนำตนเองอธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษาและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับหัวหน้าฝ่ายบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. เมื่อเจ้าหน้าที่พนักงานยินดีเป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะให้แบบสอบถามและอธิบายหัวข้อในแบบสอบถาม

3. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถาม หากพบว่าคำตอบไม่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ผู้วิจัยจะซักถามเพิ่มเติม จนได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แสดงการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) รวมถึงการวิเคราะห์การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า และคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การตรวจสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว ตามเงื่อนไขที่วางเกณฑ์ไว้ในข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ด้วยรูปสมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) โดยใช้ค่า



สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ไม่เกิน ไม่เกิน .80 (Stevens, 1996 อ้างถึงใน ชลภัตสรณ์ สิทธิรงค์ชัย, 2560) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ 3 ตัว ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน กับคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

3. ตรวจสอบความเหมาะสมตัวของแบบของการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า โดยใช้ค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าไม่เกิน 5 ค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า Eigen Value มีค่าไม่เกิน 10.0 เพื่อให้ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน และไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity) (ชลภัตสรณ์ สิทธิรงค์ชัย, 2560)

4. การวิเคราะห์ตัวของแบบของการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณขั้นตอน (Stepwise Multiple Analysis) โดยนำตัวแปรเข้าไปพยากรณ์ในตัวแบบ (Model) ทีละตัว

5. สร้างตัวของแบบของปัจจัยอิสระทุกตัวที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า โดยใช้สมการ  $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + e$

a	=	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
$b_1, b_2, b_3$	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์
$x_1, x_2, x_3, x_4, x_5$	=	ตัวแปรพยากรณ์
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในพยากรณ์

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมาย ออกเป็น 5 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจใน การสื่อสารที่ตรงกันจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรือค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
p-value	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกค่านัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
Tolerance	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้น
VIF	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้น
S.E	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
Z	แทน	คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า
X <sub>1</sub>	แทน	ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน
X <sub>2</sub>	แทน	ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์รูปแบบของการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานขายห้างสรรพสินค้า

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานขายห้างสรรพสินค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังตาราง 4.1 – 4.2

ตาราง 4.1 จำนวน และร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานขายห้างสรรพสินค้า

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (n=140)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	45	32.1
หญิง	95	67.9
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	26	18.6
26 – 30 ปี	46	32.8
31 – 35 ปี	28	20.0
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	40	28.6
3. สถานภาพสมรส		
โสด	71	50.7
สมรส	57	40.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	12	8.6
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	138	98.6
ปริญญาตรี	2	1.4
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	16	11.4
2 – 5 ปี	56	40.0
6 – 10 ปี	48	34.3
ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป	20	14.3

จากตาราง 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานชาย จำนวน 140 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 26 – 30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และ 31 – 35 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมา สมรส จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 98.6 และ ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 2 – 5 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา 6 – 10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 และ ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานชาย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	$\bar{x}$	S.D.	Maximum	Minimum
1. อายุ	31.25	6.918	47.00	18.00
2. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	6.08	3.840	15.00	1.00

จากตาราง 4.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานชาย จำนวน 140 คน พบว่า อายุเฉลี่ย 31.25 ปี สูงสุด 47.00 ปี และต่ำสุด 18.00 ปี

ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ย 6.08 ปี สูงสุด 15.00 ปี และต่ำสุด 1.00 ปี

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า ในองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน ดังตาราง 4.3 – 4.5

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน

การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การซื้อสินค้าราคาพนักงาน	3.74	.860	มาก
2. การจ่ายเงินพิเศษ เช่น โบนัส ค่าคอมมิชชั่น และ ค่าเบี้ยเลี้ยง	2.83	.678	ปานกลาง
3. รางวัล / สิ่งของที่เป็นขวัญกำลังใจแก่การบริการของพนักงานดีเด่น	3.44	.908	มาก
4. ค่ายืมคืมมงคลสมรส	2.73	.738	ปานกลาง
5. เงินช่วยเหลืออุปถัมภ์ / การเกิดภัยพิบัติ	3.16	.736	ปานกลาง
6. การเบิกค่ารักษาพยาบาล / ทัศนกรรม	4.21	.869	มากที่สุด
7. การเบิกค่าเดินทาง	3.10	.733	ปานกลาง
8. ทุนการศึกษาบุตร / พนักงาน	4.16	.886	มาก
9. กองทุนสวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์	3.39	.631	ปานกลาง
10. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.81	.951	มาก
ภาพรวม	3.46	.391	มาก

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.46, S.D. = .391) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก การเบิกค่ารักษาพยาบาล / ทัศนกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.21, S.D. = .869) รองลงมา ทุนการศึกษาบุตร / พนักงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.16, S.D. = .886) และ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.81, S.D. = .951) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ค่ายืมคืมมงคลสมรส อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.73, S.D. = .738)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การจัดชุดยูนิฟอร์มพนักงาน	2.81	.755	ปานกลาง
2. การตรวจสุขภาพประจำปี	3.91	.821	มาก
3. การท่องเที่ยวประจำปี	4.06	.931	มาก
4. การแข่งขันกีฬาประจำปี	2.88	.754	ปานกลาง
5. การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน (Staff Party)	3.71	.789	มาก
6. ของขวัญ / สิ่งของที่ระลึกเนื่องในโอกาสครบรอบวันเกิดสำหรับพนักงาน	3.04	.790	ปานกลาง
7. สถานพยาบาลสำหรับพนักงาน (ห้องพยาบาล)	3.74	.801	มาก
8. สวัสดิการการลา เช่น ลาสมรส ลางานศพ ลาคลอด ลาบวช และการลาพักผ่อน	3.23	.884	ปานกลาง
9. การจัดของเยี่ยมพนักงานกรณีเจ็บป่วย ทั้งตัวพนักงานและบุคคลในครอบครัว	3.70	.871	มาก
10. สถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงาน	2.49	.704	น้อย
ภาพรวม	3.36	.413	ปานกลาง

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ , S.D. = .413) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก การท่องเที่ยวประจำปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = .931) รองลงมา การตรวจสุขภาพประจำปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = .821) และ สถานพยาบาลสำหรับพนักงาน (ห้องพยาบาล) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = .801) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย สถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงาน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.49$ , S.D. = .704)

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า  
รายด้านและภาพรวม

การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน	3.46	.391	มาก
2. ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน	3.36	.413	ปานกลาง
ภาพรวม	3.41	.354	มาก

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.41$ , S.D. = .354) และหากพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับแรก ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.46$ , S.D. = .391) และ ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.36$ , S.D. = .413)

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ในองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ดังตาราง 4.6 – 4.11

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า  
ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม

คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่ เพียงพอและยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.10	.900	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าครองชีพ ในปัจจุบัน	2.47	.963	น้อย
3. ความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับ ขึ้นเงินเดือนประจำปี	2.96	.718	ปานกลาง
4. ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความ เหมาะสม	2.76	.792	ปานกลาง
5. ทานพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ	3.09	.776	ปานกลาง
ภาพรวม	2.88	.515	ปานกลาง

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.88$ , S.D. = .515) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสม

กับตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = .900) รองลงมา ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ , S.D. = .776) และ ความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = .718) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.47$ , S.D. = .963)

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก	2.98	.925	ปานกลาง
2. หน่วยงานมีการจัดตรวจสุขภาพให้แก่พนักงานได้ครบถ้วน / เพียงพอ	3.51	.734	มาก
3. การเชื่อมั่นในระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยของบริษัท เช่น ระบบเตือนอัคคีภัย กล้องวงจรปิด	3.66	.558	มาก
4. การจัดสถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงาน มีความสะดวก / อุปกรณ์ / เครื่องออกกำลังกายมีความเหมาะสมและปลอดภัย	2.84	.895	ปานกลาง
5. การอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ซ่อมหนีไฟประจำปี การช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น	3.55	.723	มาก
ภาพรวม	3.31	.454	ปานกลาง

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = .454) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก การเชื่อมั่นในระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยของบริษัท เช่น ระบบเตือนอัคคีภัย กล้องวงจรปิดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = .558) รองลงมา การอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ซ่อมหนีไฟประจำปี การช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = .723) และ หน่วยงานมีการจัดตรวจสุขภาพให้แก่พนักงานได้ครบถ้วน / เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = .734) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย การจัดสถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงานมีความสะดวก / อุปกรณ์ / เครื่องออกกำลังกายมีความเหมาะสมและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.84$ , S.D. = .895)



ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ตรงตามตำแหน่งงาน	3.45	.615	มาก
2. ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.14	.773	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่	2.66	.641	ปานกลาง
4. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง จากความรู้และประสบการณ์	2.98	.629	ปานกลาง
5. ท่านยังคงทำงานอยู่ที่นี่แม้จะมีโอกาสเปลี่ยนงาน	2.86	1.05	ปานกลาง
ภาพรวม	3.04	.538	ปานกลาง

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = .538) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก การอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ตรงตามตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = .615) รองลงมา ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = .773) และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง จากความรู้และประสบการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ , S.D. = .629) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.66$ , S.D. = .641)

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า  
ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง

คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน	3.40	.766	ปานกลาง
2. ท่านอ่านคู่มือการปฏิบัติงานเมื่อมีการ ปรับปรุงพัฒนาสินค้าประจำปี (Update Product)	3.31	.700	ปานกลาง
3. หน่วยงานมีการจัดส่งบุคลากรไปอบรมเพื่อ พัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ	3.66	.726	มาก
4. หน่วยงานมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถ ค้นคว้าได้อย่างสะดวก	3.32	.892	ปานกลาง
5. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	3.26	.755	ปานกลาง
ภาพรวม	3.39	.616	ปานกลาง

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านการพัฒนา  
ความสามารถของตนเอง พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = .616) และ  
หากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก หน่วยงานมีการจัดส่งบุคลากรไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ  
การทำงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = .726) รองลงมา หน่วยงานให้ความสำคัญ  
กับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = .766)  
และ หน่วยงานมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 3.32$ , S.D. = .892) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน  
และเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = .755)

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. งานของท่านไม่มีผลทำต่อปัญหาทางจิตใจ เช่น ความเครียด / วิตกกังวล ฯลฯ	3.44	.867	มาก
2. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานกับชีวิต ส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	3.34	.697	ปานกลาง
3. ท่านมีเวลาสำหรับการพักผ่อนและทำกิจกรรม ร่วมกับครอบครัว	2.75	.915	ปานกลาง
4. ท่านมีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการ ของหน่วยงาน	2.76	.872	ปานกลาง
5. เวลาในการทำงานแต่ละวันของท่านมีความ เหมาะสม	2.92	.740	ปานกลาง
ภาพรวม	3.04	.509	ปานกลาง

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = .509) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก งานของท่านไม่มีผลทำต่อปัญหาทางจิตใจ เช่น ความเครียด / วิตกกังวล ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = .867) รองลงมา ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = .697) และเวลาในการทำงานแต่ละวันของท่านมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.92$ , S.D. = .740) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ท่านมีเวลาสำหรับการพักผ่อนและทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.75$ , S.D. = .915)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า  
รายด้านและภาพรวม

คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม	2.88	.515	ปานกลาง
2. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.31	.454	ปานกลาง
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.04	.538	ปานกลาง
4. ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง	3.39	.616	ปานกลาง
5. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.04	.509	ปานกลาง
ภาพรวม	3.13	.359	ปานกลาง

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.13$ , S.D. = .359) และหากพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง ( $\bar{x} = 3.39$ , S.D. = .616) รองลงมา ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ( $\bar{x} = 3.31$ , S.D. = .454) และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ( $\bar{x} = 3.04$ , S.D. = .509) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ( $\bar{x} = 2.88$ , S.D. = .515)

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสวัสดิการ ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

สถิติที่ผู้วิจัยใช้ทดสอบ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ 3 ตัว ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน และคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ดังตาราง 4.12

ตาราง 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ปัจจัย	Z	x <sub>1</sub>	x <sub>2</sub>
1. Z	1.000		
2. x <sub>1</sub>	.348**	1.000	
3. x <sub>2</sub>	.375**	.543**	1.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Z แทน คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

x<sub>1</sub> แทน ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน

x<sub>2</sub> แทน ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

จากตาราง 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า พบว่า มีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .80 (Stevens, 1996) ทำให้ตัวแปรอิสระทุกตัวในงานวิจัยนี้ ไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity) จึงสามารถใช้ตัวแปรอิสระทุกตัวในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ได้ ซึ่งเป็นการนำตัวแปรเข้าไปพยากรณ์ในตัวแบบ (Model) ทีละตัว

#### ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบของการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบของการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

5.1 การตรวจสอบความเหมาะสมตัวแบบของการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

การตรวจสอบความเหมาะสมตัวแบบของการจัดการสวัสดิการ ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน โดยใช้ค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าไม่เกิน 5 ค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า Eigen Value มีค่าไม่เกิน 10.0 เพื่อให้ตัวแปร

อิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน และไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity) ผลการทดสอบ ดังตาราง 4.13

ตาราง 4.13 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมตัวแบบของการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ลำดับ	แบบจำลอง	$\beta$	t	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
Model 1	ค่าคงที่		8.792		
	ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน	.375	4.752**	1.000	1.000
Model 2	ค่าคงที่		6.297		
	ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน	.264	2.844**	.705	1.419
	ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน	.205	2.212**	.705	1.419

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หมายเหตุ ค่าสูงสุดของ Eigen Value ของ Model ทั้ง 2 แบบ = 1.993 และ 2.987

จากตาราง 4.13 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ปัจจัยทุกปัจจัยของแบบจำลองที่ 1 - แบบจำลองที่ 2 พบว่า ค่า VIF (Variance Inflation Factor) ที่สูงสุด เท่ากับ 1.419 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด เท่ากับ .705 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า Eigen Value ที่สูงสุด เท่ากับ 2.987 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10.0 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ทำการวิเคราะห์ในแบบจำลอง ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity) ข้อมูลจึงมีความเหมาะสมในการใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) (Hair, J.F. et al., 2010 อ้างถึงใน ชลภัตสรณ์ สิทธิรงค์ชัย, 2560)

## 5.2 การวิเคราะห์ตัวแบบของคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

การวิเคราะห์ตัวแบบของคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ ขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยนำตัวแปรเข้าไปพยากรณ์ในตัวแบบ (Model) ทีละตัว ผลการทดสอบได้แบบจำลอง ดังตาราง 4.14

ตาราง 4.14 การวิเคราะห์ตัวแบบคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า	Model ที่ 1	Model ที่ 2
ค่าคงที่	2.035	1.710
ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน	.325	.229
ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน		.188
R <sup>2</sup>	.141	.170
S.E.	.334	.329
F	22.584**	14.057**
p-value of F	.000	.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองที่ 1 พบว่า ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถอธิบายถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้าได้ถึง ร้อยละ 14.1 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm .334$  ซึ่งหมายความว่า ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปแบบของคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า = 2.035 + (0.325 \* ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน)

การวิเคราะห์ตัวแบบจำลองที่ 2 เมื่อนำตัวแปร ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เข้ามาวิเคราะห์เพิ่มเติม พบว่า อำนาจในการอธิบายคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 17.0 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm .329$  โดยพบว่า ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และภายหลังเมื่อนำตัวแปรด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เข้ามาวิเคราะห์ร่วมกัน พบว่า ทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน ซึ่งหมายความว่า ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน และด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปแบบของคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า = 1.710 + (0.229 \* ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน) + (0.188 \* ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน)

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ดังตาราง 4.15

ตาราง 4.15 จำนวน และร้อยละ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ควรจัดสถานที่ออกกำลังกายให้กับพนักงานให้มีความเหมาะสม เนื่องจากสถานที่ออกกำลังกายแคบและไม่เพียงพอสำหรับพนักงาน	12	40.0
2. ควรจัดสถานที่พักผ่อนให้สำหรับพนักงานในเวลาพัก	5	16.7
3. ควรเพิ่มโบนัสประจำปี	7	23.3
4. ควรเพิ่มร้านอาหารและเวลาของห้องอาหาร	4	13.3
5. ควรมีเครื่องบริการต้กต้มน้ำร้อนสำหรับพนักงาน	2	6.7

จากตาราง 4.15 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสถานที่ออกกำลังกายให้กับพนักงานให้มีความเหมาะสม เนื่องจากสถานที่ออกกำลังกายแคบและไม่เพียงพอสำหรับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา ควรเพิ่มโบนัสประจำปี คิดเป็นร้อยละ 23.3 และควรจัดสถานที่พักผ่อนให้สำหรับพนักงานในเวลาพัก คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ห้างสรรพสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า และคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า รวมทั้งเพื่อศึกษาการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า จำนวน 140 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 140 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อนำมาหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ค่า Tolerance ค่า VIF และสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้วิจัยสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า

1. พนักงานชายห้างสรรพสินค้า จำนวน 140 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 5 ปี
2. การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับแรก ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับปานกลาง
3. คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และหากพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ลำดับแรก ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง รองลงมา ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม
4. ปัจจัยทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า พบว่า มีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .80 ทำให้ตัวแปรอิสระทุกตัวในงานวิจัยนี้ ไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity) จึงสามารถใช้ตัวแปรอิสระทุกตัวในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้
5. ตัวแบบปัจจัยมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า คือ คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า =  $1.710 + (0.229 * \text{ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน}) + (0.188 * \text{ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน})$  โดยสามารถอธิบายถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ได้ร้อยละ 17.0 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm .329$
6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสถานที่ออกกำลังกาย

ให้กับพนักงานให้มีความเหมาะสม เนื่องจากสถานที่ออกกำลังกายแคบและไม่เพียงพอสำหรับพนักงาน รองลงมา ควรเพิ่มโบนัสประจำปี และควรจัดสถานที่พักผ่อนให้สำหรับพนักงานในเวลาพัก

## อภิปรายผล

จากข้อค้นพบวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบ การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับแรก ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการ และเป็นสิ่งที่ช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัวได้อย่างมาก เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ทุนการศึกษาบุตร กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ฯลฯ รองลงมา ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ซึ่งเป็นความต้องการที่ได้รับของพนักงานในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้มีผลในเรื่องของการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายมากนัก และไม่มีผลเสียต่อการดำรงชีวิตประจำวัน แสดงให้เห็นว่า การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า สามารถทำให้พนักงานของห้างสรรพสินค้ามีความเป็นอยู่ที่ดี สร้างความสะดวกสบายในการทำงาน มีหลักประกันที่แน่นอน ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่ได้นอกเหนือจากค่าตอบแทนรายเดือน สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need อ้างถึงใน เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2561) กล่าวว่า มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองเป็นหลัก ความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งต้องได้รับความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อน จึงจะผ่านขึ้นไปยังความต้องการขั้นสูงตามลำดับ สอดคล้องงานวิจัยของ สมฤดี คุ่มเดช (2559) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยเศรษฐกิจ ด้านเงินเดือนและการปรับเงินเดือนประจำปีไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน และด้านสวัสดิการและโบนัสประจำปีมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน

2. คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และหากพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน อันดับแรก ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง รองลงมา ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม แสดงให้เห็นว่า พนักงานห้างสรรพสินค้ามีความเป็นอยู่ที่สามารถดำรงใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างเพียงพอ ได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานจากหน่วยงาน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจ โดยที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ทำให้เกิดความพึงพอใจในหน้าที่การงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973 อ้างถึงใน วิทยา อินทร์สอน และสุรพงศ์ บางพาน, 2559) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสิน ประกอบไปด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและ

ส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และแนวคิดของฮูส และคัมมิงส์ (Huse and Cumming, 1980 อ้างถึงใน พรพิมล ปานดี, 2557) กล่าวว่า ลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่ามี 8 ด้าน ประกอบไปด้วย ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม สอดคล้องงานวิจัยของไฟโรธท์ วงศ์ชนะภัย (2554) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ โดยภาพรวม มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการเป็นที่ยอมรับของสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์หรือเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของรณชฎี ป้องกันภัย (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติกรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

3. จากการทดสอบสมมติฐาน ตัวแบบปัจจัยมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า คือ คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า =  $1.710 + (0.229 * \text{ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน}) + (0.188 * \text{ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน})$  โดยสามารถอธิบายถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า ได้ร้อยละ 17.0 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในพหุการณ์ เท่ากับ  $\pm .329$  แสดงให้เห็นว่า สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินและสวัสดิการที่เป็นตัวเงินส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1960 อ้างถึงใน วิทยา อินทร์สอน และสุรพงศ์ บางพาน, 2559) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ คือ เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ คือ เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา และสอดคล้องกับแนวคิดของแคมป์เบลและคณะ (Campbell et al., 1976 อ้างถึงใน ชลธิชา มะลิพรม, 2561) กล่าวว่า นอกจากความสุขและสุขภาพแล้ว ก็ยังมีมิติอื่น ๆ อีก ชีวิตที่ดีสามารถวัดได้จากสิ่งของอุปโภค บริโภค และสันนิษฐานว่าเป้าหมายระดับชาติ ได้เพิ่มความสนใจไปที่คุณภาพชีวิต มากกว่าการมีทรัพย์สินสมบัติมากมาย แม้ว่าคุณภาพชีวิตมักจะวัดจากสิ่งของอุปโภคบริโภค แต่ในระดับชาติต้องมีการเปลี่ยนมุมมองจากในแง่เศรษฐศาสตร์ ไปเป็นมุมมองในแง่จิตวิทยาที่เน้นในด้านความผาสุกเป็นสำคัญ แคมป์เบลและคณะยังได้วิเคราะห์และทดลองว่าความต้องการขั้นพื้นฐานคือ การมีอาหารเพียงพอ

การมีที่อยู่อาศัยมีสิ่งของจำเป็นอื่น ๆ และสิ่งที่เป็นนามธรรมต่าง ๆ และองค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2009 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ กิตติสุขสถิต, เอลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ล้ายอง, 2557) กล่าวว่า ไม่ควรเน้นในการให้ความสำคัญในเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว เช่น รายได้หรือผลผลิต เป็นต้น แต่ควรวัดด้วยตัวชี้วัดทางสังคม ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนา มนุษย์ที่ควรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การมีชีวิตที่ยืนยาว ความรู้ และมาตรฐานความเป็นอยู่

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานควรให้ความสำคัญโดยกำหนดเป็นนโยบาย หรือแผนด้านบุคลากร เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้นในระยะยาว

1.2 หน่วยงานควรส่งเสริมเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการด้านที่เป็นตัวเงิน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ทุนการศึกษา กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ฯลฯ และด้านที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การท่องเที่ยวประจำปี การตรวจสุขภาพประจำปี สถานพยาบาลสำหรับพนักงาน (ห้องพยาบาล) ฯลฯ เพื่อให้พนักงานของห้างสรรพสินค้ามีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

1.3 จากการทดสอบสมมติฐาน สวัสดิการที่เป็นตัวเงินและสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินส่งผล ต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า จึงเห็นควรว่า หน่วยงานควรทำการศึกษาเรื่องคุณภาพ ชีวิตของบุคลากรเพิ่มเติมทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้ทราบว่าแต่ละระดับในหน่วยงานนั้น มีคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอย่างไร และสนับสนุนในเรื่องของสวัสดิการ รวมทั้งการพัฒนา ศักยภาพในการทำงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ของพนักงานห้างสรรพสินค้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดังนั้นเพื่อการศึกษาคุณภาพชีวิตของ พนักงานห้างสรรพสินค้าในเชิงลึกควรใช้วิธีการสัมภาษณ์ หรือสำรวจร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูล ในเชิงลึก

2.2 การวิจัยครั้งนี้ได้สำรวจคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า โดยใช้หลักแนวคิด ของวอลตัน (Walton, 1973) มีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ในองค์ประกอบ 8 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้เพียง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของตนเอง และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านที่เหลือเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้าอย่างต่อเนื่อง

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า นอกเหนือจากการจัดการสวัสดิการ อาทิ ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ทำ ปัจจัยด้านองค์กร เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กาญจนา วสุวัต. (2548). สาเหตุการลาออกของครูโรงเรียนประถมศึกษาเอกชน  
ประเภทสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร. สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กนกวรรณ ศรีวิรัตน์. (2559). ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำ  
วิจัยของอาจารย์ใหม่ กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตหาดใหญ่. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2559). พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการ  
สังคม พ.ศ. 2556. จาก <http://www.pwdsthai.com/files/law/law2546.pdf>.
- กระทรวงแรงงาน. (2553). สวัสดิการแรงงาน. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม 2562. สืบค้นจาก :  
[http://www.mol.go.th/employee/interesting\\_information/4125](http://www.mol.go.th/employee/interesting_information/4125)
- กฤษณะ อยู่สุข. (2554). ทฤษฎีความเสมอภาค. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม 2562. สืบค้นจาก  
: <http://yoosook11.blogspot.com/2011/01/equity-theory.html>
- กิ่งพร ทองใบ และอัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ. (2559). การบริหารค่าตอบแทน.  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. (2553). ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา :  
บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด. ปรินญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เกวลิน มะลิ และกนกพร เพ็ชรประเสริฐ. (2557). คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่อุตสาหกรรม  
แหลมฉบัง. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ.
- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2561). ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม  
2562. สืบค้นจาก : <https://www.iok2u.com/index.php/article/11-marketing/263-maslow-s-hierarchy-of-need-maslow>
- ขวัญตา พระธาตุ. (2556). พัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างไร ให้ทันกับสถานการณ์  
ที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต. สำนักงานคตึปกครองสงขลา. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม  
2562. สืบค้นจาก : <http://www.sk-ad.ago.go.th/index.php/2013-05-15-09-41-57/2-uncategorised/34-2014-05-22-07-36-19?showall=&limitstart=>
- จิตรราพัชร กิรตินันท์เจตน์. (2557). รูปแบบการจัดสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงาน  
บริษัท เอ็น เอช เคพีซีซี (ประเทศไทย) จำกัด. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- จิรัชยา เจียวัก และคณะ. (2558). คนโลกมีด: การสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน.  
การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2558.  
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- จุฑาภรณ์ หนูบุตร. (2553). ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษา :  
โรงพยาบาลวิภาวดี. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชลธิชา มะลิพรม. (2561). **คุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการศึกษา. สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.**  
วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- ชลภััสสรณ์ สิทธิรงค์ชัย. (2560). **ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ในการจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ : หลักฐานเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.**  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม.
- ดารณี คงเอียด. (2554). **คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- ทวี ดั่ง. (นามแฝง). (2557). **ทฤษฎีอีอาร์จี ของแอลเดอร์เฟอร์. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม 2562. สืบค้นจาก : [http://tasanee7.blogspot.com/2014/07/alderfer\\_2052.html](http://tasanee7.blogspot.com/2014/07/alderfer_2052.html)**
- ทัศนีย์ ชาตไทย. (2559). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.**
- ชนสรณ์ ลำจวน. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท กลอบอลซีล จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม**
- ชนินทร์รัฐ ใจสะอาดพัฒน์พร. (2555). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ชเนศ ถวิลหวัง. (2558). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตและองค์กร. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม 2562. สืบค้นจาก : [http://pvlo-kop.dld.go.th/my%20pictures%202556/New%20Folder%20\(38\)/idp/ppt/2.pdf](http://pvlo-kop.dld.go.th/my%20pictures%202556/New%20Folder%20(38)/idp/ppt/2.pdf)**
- ชญารัตน์ ฉายแสง. (2558). **ชีวิตทางเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ ในท้องถิ่น : ศึกษากรณีพื้นที่ตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**
- นวลละออง อุทามนตรี, รชยา อินทนนท์. (2558). **การพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วารสารศิลปศาสตร์ ปีที่11 เล่ม1 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.**
- นุชลี อุปภัย. (2558). **จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ณัฐนิชา ปิยปัญญา. (2560). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. พยาบาลวิชาชีพ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจ หลักสูตร Advanced Program มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

- บุญยัง วิษณุภูมิมาชัย และ เทียน เสรหมัญ. (2556). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการขนส่งอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- ปรางทิพย์ ภัคคีศรีไพรวัลย์. (2559). **การศึกษาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ หมู่ 11 ตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง**. ปรินญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาลิตา บุญราศี. (2554). **ทฤษฎีความคาดหวัง**. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม 2562. สืบค้นจาก : <http://litaboonrasi.blogspot.com/>
- ผจญ เฉลิมสาร. (2554). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน**. ปรินญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรพิมล ปานดี. (2557). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา**. สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรี หล้าแหล่ง. (2556). **การศึกษาคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกรชาวสวนปาล์มน้ำมันในพื้นที่ภาคใต้**. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดชุมพร.
- ไพโรธู วงศ์ชนะภัย. (2554). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมการเกษตร**. สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรภา สุขสง่า, และพรพรรณทิพา ศักดิ์ทอง. (2557). **การทดสอบเบื้องต้นแบบประเมินผลลัพธ์ด้านการใช้ยาที่ได้จากการรายงานของผู้ป่วยสำหรับคุณภาพชีวิตด้านยาโดยไม่ใช้วิธีเชิงผสมผสาน**. วารสารไทยเภสัชศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ.
- มนตรี พรหมน้อย. (2559) **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- มานพ น้การเรียน. (2254). **พระพุทธศาสนากับแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิต**. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม 2562. สืบค้นจาก : <https://sites.google.com/site/gem2kkkr/word-of-the-week/schadenfreudeshah-dn-froi-duhnoun?tmpl=%2Fsystem%2Fapp%2Ftemplates%2Fprint%2F&showPrintDialog=1>
- รัตนารณ บุญมี. (2558). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี**. ปรินญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งทิพย์ ปานสวัสดิ์. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และความผูกพันองค์กรของบุคลากรบริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด**. สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- รณชฎี ป้องกันภัย. (2558). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติกรณีศึกษา พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลักขณา ศิริถิรกุล, วาสนา อุปป้อและจรูญลักษณ์ ป้องเจริญ. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดสุพรรณบุรี.
- วาริณี โพธิราช. (2558). **คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**. ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วรเทพ เวียงแก. (2558). **คุณภาพชีวิตของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คลังนานาธรรมของแก่น.
- วรางคณา ชูเชิดรัตน์. (2557). **แรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วลัญชอร ชูแก้ว. (2553). **ปัญหาและความต้องการในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต 1**. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วัชรภรณ์ จันทนุกูล และสัญญา เคนาภูมิ. (2558). **แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมระดับชุมชนอย่างยั่งยืน**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.
- วันชัย ศกุนตนา. (2555). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงานService Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิทยา อินทร์สอน, สุรพงศ์ บางพาน. (2559). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม**. สาขาวิชาช่างเชื่อมโลหะ วิทยาลัยเทคนิคสุรินทร์.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, จรัมพร ไหล่ลอยง. (2557). **คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสุข**. พิมพ์ครั้งที่ 2. โครงการจับตาสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในประเทศไทย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์**. ศูนย์วิจัยและพัฒนา วิทยาลัยราชพฤกษ์.



- สมชาย ลักขณานุรักษ์. (2553). **คุณภาพชีวิตของประชาชนในอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม.** สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมชาย ศรีวิรัตน์. (2556). **คุณภาพชีวิตดี มีความสุข.** (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม 2562. สืบค้นจาก : <https://www.gotoknow.org/posts/549132>
- สมฤดี คุ่มเดช. (2559). **การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กรและปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของ พนักงานในบริษัทเอกชน.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). **ความเหลื่อมล้ำ.** กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2557). **ปัญหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.** กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ2. (2554). **การพัฒนารูปแบบ การพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและการพัฒนาสังคมของประเทศ.** กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สุดาร์ตน์ สีสั่ง. (2560). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลยม. (2558). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการ Quality of Worklife และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการส่วนท้องถิ่น.** น่าน : องค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน.
- อิงอร ต้นพันธ์. (2556). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.** วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 14 ฉบับที่ 2. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). **ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง.** (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 3 มีนาคม 2562. สืบค้นจาก : <http://promrucsa-dba04.blogspot.com/2012/10/frederick-herzberg.html>
- Taro Yamane. (1970). **Statistics: An Introductory Analysis.** 3<sup>rd</sup>ed. New York. Harper and Row Publications.
- Stevens, J. (1996). **Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences.** 3<sup>rd</sup>ed. Mahwah, N.J. : Lawrence Erlbaum Associate, Inc.

ภาคผนวก

ตัวอย่างงานวิจัย ภาควิชาการวิจัยธุรกิจ

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ตัวอย่างงานวิจัย รายวิชา การวิจัยธุรกิจ



### แบบสอบถามเรื่อง

### การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์และองค์การ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ซึ่งผลที่ได้จะนำมาใช้ในเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขคุณภาพชีวิตของพนักงานเท่านั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงให้ครบถ้วนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

( ) 1.1 ชาย ( ) 1.2 หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

( ) 3.1 โสด ( ) 3.2 สมรส ( ) 3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

( ) 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 4.2 ปริญญาตรี ( ) 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี

คำอธิบายรายวิชาการศึกษาวิจัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นและความเข้าใจของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

การจัดการสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน</b>					
1. การซื้อสินค้าราคาพนักงาน					
2. การจ่ายเงินพิเศษ เช่น โบนัส ค่าคอมมิชชั่น และค่าเบี้ยเลี้ยง					
3. รางวัล / สิ่งของที่เป็นขวัญกำลังใจแก่การบริการของพนักงานดีเด่น					
4. ค่ายืมคืมมงคลสมรส					
5. เงินช่วยเหลือมาปนกิจ / การเกิดภัยพิบัติ					
6. การเบิกค่ารักษาพยาบาล / ทัศนกรรม					
7. การเบิกค่าเดินทาง					
8. ทุนการศึกษาบุตร / พนักงาน					
9. กองทุนสวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์					
10. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					
<b>สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน</b>					
11. การจัดชุดยูนิฟอร์มพนักงาน					
12. การตรวจสุขภาพประจำปี					
13. การท่องเที่ยวประจำปี					
14. การแข่งขันกีฬาประจำปี					
15. การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน (Staff Party)					
16. ของขวัญ / สิ่งของที่ระลึกเนื่องในโอกาสครบรอบวันเกิดสำหรับพนักงาน					
17. สถานพยาบาลสำหรับพนักงาน (ห้องพยาบาล)					
18. สวัสดิการการลา เช่น ลาสมรส ลางานศพ ลาคคลอด ลาบวช และการลาพักผ่อน					
19. การจัดของเยี่ยมพนักงานกรณีเจ็บป่วย ทั้งตัวพนักงานและบุคคลในครอบครัว					
20. สถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงาน					

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นและความเข้าใจของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คุณภาพชีวิตของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม</b>					
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
2. ค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
3. ความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี					
4. ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม					
5. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ					
<b>สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</b>					
6. สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก					
7. หน่วยงานมีการจัดตรวจสุขภาพให้แก่พนักงานได้ครบถ้วน / เพียงพอ					
8. การเชื่อมั่นในระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยของบริษัท เช่น ระบบเตือนอัคคีภัย กล้องวงจรปิด					
9. การจัดสถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงานมีความสะดวก / อุปกรณ์ / เครื่องออกกำลังกายมีความเหมาะสมและปลอดภัย					
10. การอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ซ้อมหนีไฟประจำปี การช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น					
<b>ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน</b>					
11. การอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ตรงตามตำแหน่งงาน					
12. ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน					
13. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่					
14. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง จากความรู้และประสบการณ์					
15. ท่านยังคงทำงานอยู่ที่นี่แม้จะมีโอกาสเปลี่ยนงาน					

คุณภาพชีวิตของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การพัฒนาความสามารถของตนเอง</b>					
16. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน					
17. ท่านอ่านคู่มือการปฏิบัติงานเมื่อมีการปรับปรุงพัฒนาสินค้าประจำปี (Update Product)					
18. หน่วยงานมีการจัดส่งบุคลากรไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ					
19. หน่วยงานมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก					
20. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน					
<b>ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว</b>					
21. งานของท่านไม่มีผลทำต่อปัญหาทางจิตใจ เช่น ความเครียด / วิตกกังวล ฯลฯ					
22. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
23. ท่านมีเวลาสำหรับการพักผ่อนและทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว					
24. ท่านมีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการของหน่วยงาน					
25. เวลาในการทำงานแต่ละวันของท่านมีความเหมาะสม					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม / ให้ข้อมูลในครั้งนี้ \*\*\*

ภาคผนวก ข  
การวิเคราะห์ความสอดคล้องของคำถาม

ตัวอย่างงานวิจัย รายวิชา การวิจัยธุรกิจ



**การวิเคราะห์ความสอดคล้องของคำถาม**  
**เรื่อง การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า**

ค่าชี้แจง	+1	หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
	0	หมายถึง ข้อคำถามสามารถไม่แน่ใจ
	-1	หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ไม่ได้

**เกณฑ์การพิจารณา**      มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้  
น้อยกว่า                      0.60 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปใช้ได้

**ตอนที่ 2 การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า**

การจัดการสวัสดิการของ ห้างสรรพสินค้า	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน</b>					
1. การซื้อสินค้าราคาพนักงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
2. การจ่ายเงินพิเศษ เช่น โบนัส ค่าคอมมิชชั่น และ ค่าเบี้ยเลี้ยง	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
3. รางวัล / สิ่งของที่เป็นขวัญกำลังใจแก่การบริการของพนักงานดีเด่น	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
4. ค่ายินดีมงคลสมรส	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
5. เงินช่วยเหลือมาปนกิจ / การเกิดภัยพิบัติ	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
6. การเบิกค่ารักษาพยาบาล / ทัศนธรรม	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
7. การเบิกค่าเดินทาง	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
8. ทุนการศึกษาบุตร / พนักงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
9. กองทุนสวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
10. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้

การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน</b>					
11. การจัดชุดยูนิฟอร์มพนักงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
12. การตรวจสุขภาพประจำปี	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
13. การท่องเที่ยวประจำปี	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
14. การแข่งขันกีฬาประจำปี	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
15. การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน (Staff Party)	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
16. ของขวัญ / สิ่งของที่ระลึกเนื่องในโอกาสครบรอบวันเกิดสำหรับพนักงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
17. สถานพยาบาลสำหรับพนักงาน (ห้องพยาบาล)	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
18. สวัสดิการการลา เช่น ลาสมรส ลางานศพ ลาคลอด ลาบวช และการลาพักผ่อน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
19. การจัดของเยี่ยมพนักงานกรณีเจ็บป่วย ทั้งตัวพนักงานและบุคคลในครอบครัว	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
20. สถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้

ตัวอย่างงานวิจัย

ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

คุณภาพชีวิตของพนักงาน ห้างสรรพสินค้า	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม</b>					
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
2. ค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
3. ความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
4. ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
5. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
<b>สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</b>					
6. สถานที่ทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
7. หน่วยงานมีการจัดตรวจสุขภาพให้แก่พนักงานได้ครบถ้วน / เพียงพอ	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
8. ท่านเชื่อมั่นในระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยของบริษัท เช่นระบบเตือนอัคคีภัย กล้องวงจรปิด	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
9. การจัดสถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงานมีความสะดวก / อุปกรณ์ / เครื่องออกกำลังกาย มีความเหมาะสมและปลอดภัย	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
10. การอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ซ่อมหนีไฟประจำปี การช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้

คุณภาพชีวิตของพนักงาน ทางสรรพลินค้า	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน</b>					
11. การอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ตรงตามตำแหน่งงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
12. ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
13. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
14. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง จากความรู้และประสบการณ์	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
15. ท่านยังคงทำงานอยู่ที่นี่แม้จะมีโอกาสเปลี่ยนงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
<b>การพัฒนาความสามารถของตนเอง</b>					
16. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
17. ท่านอ่านคู่มือการปฏิบัติงานเมื่อมีการปรับปรุงพัฒนาสินค้าประจำปี (Update Product)	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
18. หน่วยงานมีการจัดส่งบุคลากรไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
19. หน่วยงานมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
20. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
<b>ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว</b>					
21. งานของท่านไม่มีผลต่อปัญหาทางจิตใจ เช่น ความเครียด / วิตกกังวล ฯลฯ	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
22. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
23. ท่านมีเวลาสำหรับพักผ่อน และทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
24. ท่านมีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้
25. เวลาในการทำงานแต่ละวันของท่านมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้

หมายเหตุ

1. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือ

คนที่ 1 อาจารย์ ดร. พนิดา นิลอรุณ ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์และองค์การ  
วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คนที่ 2 อาจารย์ พาโชค เลิศอัศวภัทร ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการอีสปอร์ต วิทยาลัย  
นวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คนที่ 3 คุณ ธวัชรัตน์ จำเริญ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบุคคล บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด  
สาขา พระราม2

2. ข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงเนื้อหาแล้วจึงนำไปใช้จริง

ตัวอย่างงานวิจัย รายวิชาการวิจัยธุรกิจ

ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ

ตัวอย่างงานวิจัย รายวิชา การวิจัยธุรกิจ

**ค่าความเชื่อมั่นรายข้อแบบสัมภาษณ์**  
เรื่อง การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ตอนที่ 2 การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า

การจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า	ค่าความเชื่อมั่น เมื่อตัดข้อคำถาม
<b>สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน</b>	
1. การซื้อสินค้าราคาพนักงาน	.950
2. การจ่ายเงินพิเศษ เช่น โบนัส ค่าคอมมิชชั่น และค่าเบี้ยเลี้ยง	.948
3. รางวัล / สิ่งของที่เป็นขวัญกำลังใจแก่การบริการของพนักงานดีเด่น	.948
4. ค่ายืมตีมงคลสมรส	.949
5. เงินช่วยเหลืออุปถัมภ์ / การเกิดภัยพิบัติ	.945
6. การเบิกค่ารักษาพยาบาล / ทัศนกรรม	.947
7. การเบิกค่าเดินทาง	.946
8. ทุนการศึกษาบุตร / พนักงาน	.946
9. กองทุนสวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์	.948
10. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	.945
<b>สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน</b>	
11. การจัดชุดยูนิฟอร์มพนักงาน	.946
12. การตรวจสุขภาพประจำปี	.946
13. การท่องเที่ยวประจำปี	.947
14. การแข่งขันกีฬาประจำปี	.946
15. การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน (Staff Party)	.947
16. ของขวัญ / สิ่งของที่ระลึกเนื่องในโอกาสครบรอบวันเกิดสำหรับพนักงาน	.946
17. สถานพยาบาลสำหรับพนักงาน (ห้องพยาบาล)	.948
18. สวัสดิการการลา เช่น ลาสมรส ลางานศพ ลาคลอด ลาบวช และการลาพักผ่อน	.945
19. การจัดของเยี่ยมพนักงานกรณีเจ็บป่วย ทั้งตัวพนักงานและบุคคลในครอบครัว	.945
20. สถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงาน	.949
<b>ค่าความเชื่อมั่นการจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า</b>	<b>.949</b>

ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า

คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า	ค่าความเชื่อมั่นเมื่อตัดข้อคำถาม
<b>การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม</b>	
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	.904
2. ค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	.908
3. ความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี	.903
4. ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม	.907
5. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ	.903
<b>สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</b>	
6. สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก	.915
7. หน่วยงานมีการจัดตรวจสุขภาพให้แก่พนักงานได้ครบถ้วน / เพียงพอ	.907
8. การเชื่อมั่นในระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยของบริษัท เช่น ระบบเตือนอัคคีภัย กล้องวงจรปิด	.909
9. การจัดสถานที่ออกกำลังกายสำหรับพนักงานมีความสะดวก / อุปกรณ์ / เครื่องออกกำลังกาย มีความเหมาะสมและปลอดภัย	.911
10. การอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ซ้อมหนีไฟประจำปี การช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น	.906
<b>ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน</b>	
11. การอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ตรงตามตำแหน่งงาน	.907
12. ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	.904
13. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่	.906
14. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง จากความรู้และประสบการณ์	.908
15. ท่านยังคงทำงานอยู่ที่นี้แม้จะมีโอกาสเปลี่ยนงาน	.912
<b>การพัฒนาความสามารถของตนเอง</b>	
16. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน	.906
17. ท่านอ่านคู่มือการปฏิบัติงานเมื่อมีการปรับปรุงพัฒนาสินค้าประจำทุกปี (Update Product)	.910
18. หน่วยงานมีการจัดส่งบุคลากรไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ	.911
19. หน่วยงานมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก	.906
20. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	.909



คุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า	ค่าความเชื่อมั่น เมื่อตัดข้อคำถาม
<b>ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว</b>	
21. งานของท่านไม่มีผลทำต่อปัญหาทางจิตใจ เช่น ความเครียด / วิตกกังวล ฯลฯ	.917
22. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	.907
23. ท่านมีเวลาสำหรับการพักผ่อนและทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว	.905
24. ท่านมีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการของหน่วยงาน	.902
25. เวลาในการทำงานแต่ละวันของท่านมีความเหมาะสม	.908
<b>ค่าความเชื่อมั่นคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า</b>	<b>.911</b>

ค่าความเชื่อมั่นรายข้อแบบสัมภาษณ์ เรื่อง การจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต  
ของพนักงานห้างสรรพสินค้า

1. ค่าความเชื่อมั่นการจัดการสวัสดิการของห้างสรรพสินค้า เท่ากับ .949
2. ค่าความเชื่อมั่นคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า เท่ากับ .911
3. ค่าความเชื่อมั่นการจัดการสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานห้างสรรพสินค้า  
เท่ากับ .961

ตัวอย่างงานวิจัย รายชื่อวิทยานิพนธ์

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวพิชญาน์กัฒน์ เสมสาคร

วัน/เดือน/ปีเกิด 29 สิงหาคม 2540

### การศึกษา

พ.ศ. 2558 จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนแจรงร้อนวิทยา

พ.ศ. 2562 กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการจัดการทุนมนุษย์ และองค์การ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### สถานที่ฝึกสหกิจศึกษา

วันที่ 7 มกราคม 2562 – 26 เมษายน 2562

แผนกฝ่ายบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สาขาพระราม 2

ตัวอย่างงานวิจัย รายวิชาการจัดการทุนมนุษย์