

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเจ้าหน้าที่ประจำสถานี บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## Factors in Quality of Work Life of

## Bangkok Airport Rail Link's Station Staff

นายวิชาธร กางถิ่น\*Mr.Witchathorn Kangtin

ดร.ปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ\*\* DR.PARINYARPORN POJARIYA

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานี บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีบริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ (2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีบริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำสถานีบริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 220 คน โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้ Independent Samples (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่มี 2 กลุ่ม (One-way Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้สถิติ Pearson Correlation Coefficient

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิ์เบิกสวัสดิการต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดและปัจจัยการทำงานด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (2)คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีบริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเจ้าหน้าที่ ที่มีสถานภาพต่างกันมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่างกันส่งผลให้ การบังคับบัญชา, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ตำแหน่งในบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.012, 0.013 และ 0.006 ตามลำดับ

---

<sup>1</sup> นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นอกจากนี้ความมั่นคงของอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลเรื่องตำแหน่งในบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รวมถึงความปลอดภัยในการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลเรื่องการบังคับบัญชา, ตำแหน่งในบริษัท, ชีวิตส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.014, 0.000 และ 0.024 ตามลำดับ เช่นเดียวกันในส่วนของความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ต่างกัน ส่งผลเรื่องตำแหน่งในบริษัท, ความมั่นคง, เงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000, 0.000 และ 0.000  
 คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต ปัจจัยการทำงาน รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## ABSTRACT

This independent study investigates (1) the factors affecting the station staffs' work at Factors in Quality of Work Life of Bangkok Airport Rail Link's Station Staff and (2) the work life quality of station staffs at Bangkok Airport Rail Link's. The sample population consisted of 220 station staffs at Bangkok Airport Rail Link's. The instrument used in the study was an electronic questionnaire. The data were analyzed by using frequency distribution, mean, percentage and standard deviation. The hypothesis was tested by using t-test, ANOVA and Pearson's correlation coefficient.

The results showed that (1) factors affecting work of staffs are benefits and welfare. Most respondents focus on convenient and fast welfare reimbursement at the highest level and other job factors at high level as well. (2) Work life quality of station staffs at S.R.T. Electrified Train Company Limited. Staffs with different status and different quality of life in term of benefits and welfare affecting command, work environment and positions in a company had differences with statistical significance at 0.012, 0.013 and 0.006 levels respectively. Moreover, different job security affecting positions in a company were different with the statistical significance at the level of 0.001. In addition, different work safety affecting command, positions in a company and private life were significantly different at the statistical levels of 0.014, 0.000 and 0.024 respectively. Similarly, different organizational commitment affecting positions in a company, steadiness and salary were different at the statistical significance at 0.000, 0.000 and 0.000 levels.

Keywords: quality of life; job factors; Suvarnabhumi Airport Rail Link

## บทนำ

รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ( Suvarnabhumi Airport Rail Link) หรือ แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นโครงการระบบขนส่งมวลชนแบบพิเศษ เดิมอยู่ในโครงการก่อสร้างเส้นทางรถไฟฟ้าในระบบรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงอ่อน ช่วงตลิ่งชัน - ฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงข่ายระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่อเนื่อง ภายหลังรัฐบาลได้นำโครงการนี้มาเป็นโครงการเร่งด่วนและแยกการก่อสร้างต่างหากจากระบบรถไฟฟ้าชานเมือง ดำเนินการก่อสร้างโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย และได้เปิดดำเนินการเชิงพาณิชย์เมื่อ พ.ศ. 2553 โดยรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทลูกของการรถไฟแห่งประเทศไทย

จากปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิส่งผลถึงการตัดสินใจในอนาคตการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่มั่นคง เช่น การโยกย้ายงานจากเดิมไปที่รถไฟฟ้าสายสีแดง สวัสดิการไม่ครอบคลุมเท่าเทียมกันรวมถึงนโยบายจากการบริหาร เป็นต้น เจ้าหน้าที่หลายคนต้องหาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่บางส่วนที่ยังอายุน้อยก็เริ่มหางานใหม่ที่มีความมั่นคงต่อชีวิตการทำงานและมีการโยกย้ายไปในส่วนสายงานอื่น ๆ จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟฟ้า บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เพื่อให้ได้รับรู้ถึงสาเหตุที่แท้จริงที่เกิดขึ้นต่อเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟฟ้าและเพื่อเป็นข้อมูลเป็นที่ประโยชน์ต่อบริษัทหรือผู้ที่สนใจจะนำข้อมูลไปพัฒนาหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้เป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทอีกทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจอีกด้วย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีบริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีบริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## นิยามศัพท์

6.1 **เจ้าหน้าที่ประจำสถานี** หมายถึง พนักงานทุกระดับทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟฟ้า บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

6.2 **ปัจจัยการทำงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อม เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟฟ้า บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

6.3 **คุณภาพชีวิต** หมายถึง ความรับรู้ ความรู้สึกรวมถึงผลตอบแทนของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟฟ้าที่ได้รับจากองค์กรทำให้มีผลต่อชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟฟ้า บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

6.4 **สวัสดิการ** หมายถึง ผลประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนที่องค์กรจัดให้เพื่อเอื้ออำนวยให้พนักงานประจำสถานีรถไฟฟ้าให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบายของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟฟ้า บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

6.5 **รถไฟฟ้าสายสีแดง** หมายถึง โครงการระบบรถไฟฟ้าชานเมืองจัดสร้างขึ้นมาโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย เปิดให้บริการเดินรถจากบางซื่อ ถึง รังสิตและส่วนขยายถึงศาลายา จังหวัดนครปฐม

## ขอบเขตการวิจัย

### ด้านเนื้อหา

1. การเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานี บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. การศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

### ขอบเขตระยะเวลา

เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2562 – เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562

### ด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ประจำสถานี บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ด้านประชากร

เจ้าหน้าที่ประจำสถานี บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน

220 คน

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้เรียนรู้และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานี บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เจ้าหน้าที่ได้รับสิทธิ์สวัสดิการตรงตามความจำเป็นในการใช้ชีวิตประจำวัน
3. เสริมสร้างความสามัคคีและความผูกพันในการทำงานให้มีความสุข
4. พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร
5. รับทราบถึงปัญหาและมีวิธีในการดำเนินแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้องค์กรขาดบุคลากรในการทำงาน

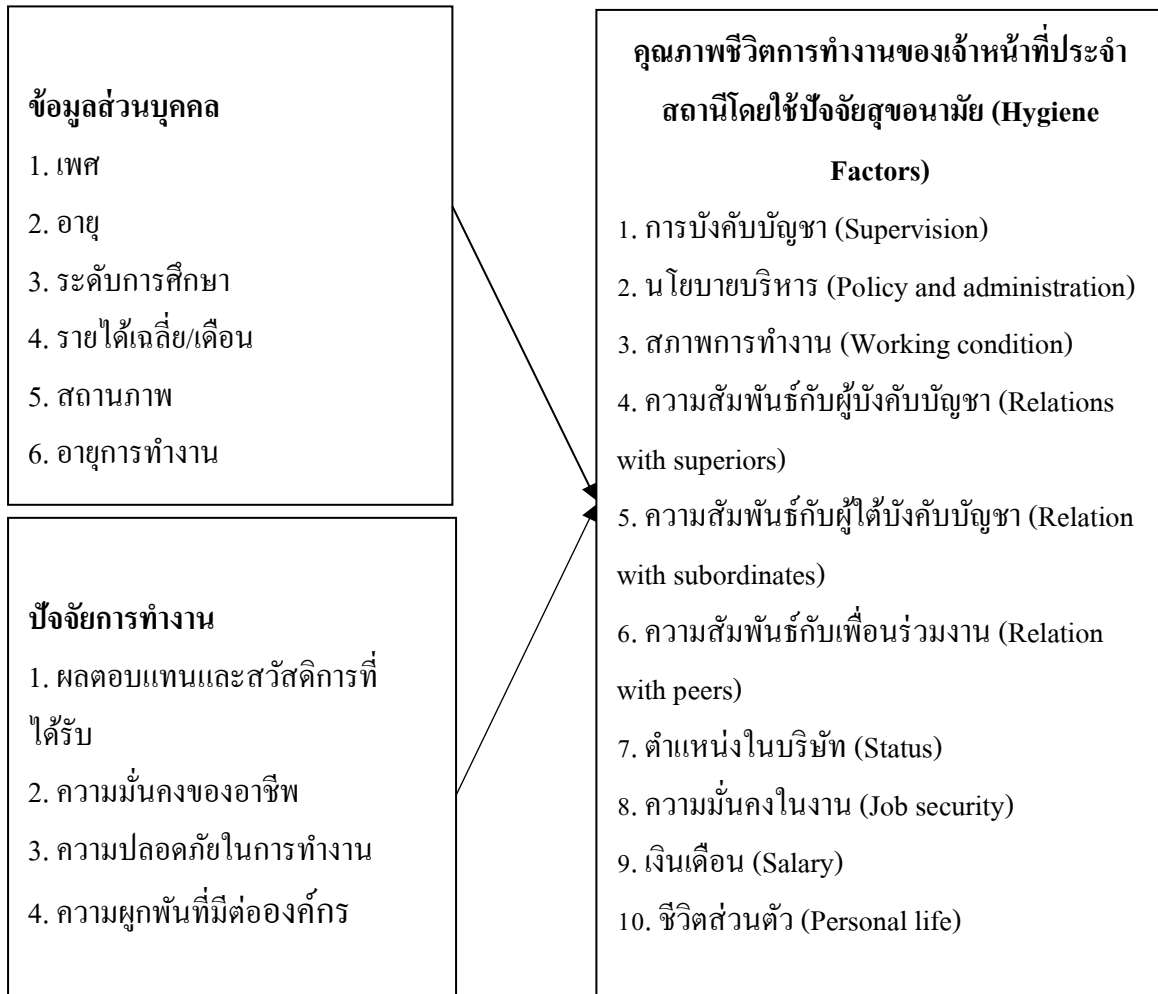
## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)
2. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life

## สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีปัจจัยการทำงานต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟ บริษัท รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีเลือกตัวอย่างโดยเจาะจงตามประชากรที่ได้กำหนดข้างต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สมบูรณ์เหมาะสมสำหรับนำมาใช้วิเคราะห์และประมวลผลวิจัย โดยพิจารณาจากเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟ บริษัท รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. งานวิจัยเรื่องนี้เน้นเฉพาะเจาะจงของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟ บริษัท รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งหมด โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจงเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟ บริษัท รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งหมดที่ปฏิบัติการในแผนกปฏิบัติการสถานีรถไฟจำนวนทั้งสิ้น 220 คน

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ประจำสถานี บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน สถานภาพ อายุการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามแบบสำรวจ (Check List)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟฟ้า บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยคำถามทั้งหมดเป็นลักษณะคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนที่น้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนที่มากที่สุดคือ 5

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานี บริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## ผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับเพศจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.5 วุฒิการศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 99 ราย ค่าเฉลี่ย 45.0 รองลงมาจบการศึกษาในระดับ 68 ราย ค่าเฉลี่ย 30.9 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 12 ราย มีค่าเฉลี่ย 5.5

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานี บริษัทรถไฟฟ้า เชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิ์เบิกสวัสดิการต่าง ๆ มากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 ร้อยละ 4.20 รองลงมาให้ความสำคัญเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ปรับเพิ่มเงินเดือนประจำปีของท่าน เป็นอันดับที่ 2 ร้อยละ 3.80 และให้ความสำคัญเรื่องสวัสดิการ มีความเหมาะสมกับความจำเป็นในการทำงาน ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ร้อยละ 3.52

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานที่ประจำสถานีรถไฟ บริษัท  
 รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยใช้ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) พบว่าปัจจัยด้านการบังคับ  
 บัญชา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดเรื่อง ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและ  
 ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ เป็นอันดับ 1 ค่าเฉลี่ย 4.16

#### **ตอนที่ 4** การทดสอบสมมติฐาน

**จากสมมติฐานที่ 1** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่  
 แตกต่างกัน

จากการศึกษาปัจจัยดังกล่าว พบว่า ปัจจัยเรื่องอายุต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่  
 แตกกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีช่วงอายุต่างกันั้นสนใจเรื่องตำแหน่งในบริษัทต่างกัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

ปัจจัยเรื่องระดับวุฒิการศึกษาต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน  
 พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะให้ความสำคัญเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

ปัจจัยเรื่องระดับวุฒิการศึกษาต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน  
 พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะให้ความสำคัญเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

ปัจจัยเรื่องระดับรายได้ต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน  
 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้าน ความสัมพันธ์กับ  
 เพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.016

ปัจจัยเรื่องสถานภาพต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน  
 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเรื่องตำแหน่งในบริษัทที่แตกต่างกัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.037

ปัจจัยเรื่องสถานภาพต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน  
 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเรื่อง ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับ  
 บัญชา, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และตำแหน่งในบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.007,  
 0.007 และ 0.011 ตามลำดับ



**จากสมมติฐานที่ 2** พนักงานที่มีปัจจัยการทำงานต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ปัจจัยเรื่องสถานภาพต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพที่ต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างกันส่งผลให้ การบังคับบัญชา, สภาพแวดล้อม

ในการทำงาน, ตำแหน่งในบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.012, 0.013 และ 0.006 ตามลำดับ

2. ความมั่นคงของอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลเรื่องตำแหน่งในบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3. ความปลอดภัยในการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลเรื่องการบังคับบัญชา, ตำแหน่งในบริษัท, ชีวิตส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.014, 0.000 และ 0.024 ตามลำดับ

4. ความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ต่างกัน ส่งผลเรื่องตำแหน่งในบริษัท, ความมั่นคง, เงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ

## สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยในด้านของอายุ, วุฒิการศึกษา, ระดับรายได้, อายุการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากบุคคลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันนั้นย่อมต้องการความมั่นคงในการดำเนินชีวิต รวมถึงการถูกยอมรับในสังคมเช่นกัน ดังคำกล่าวของมาสโลว์ ที่กล่าวว่าในช่วงของอายุที่ยังน้อยนั้น บุคคลหนึ่ง ๆ ต้องการเพื่อแค่ในส่วนของปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิตเท่านั้นแต่หากอายุมากขึ้นความต้องการก็จะมากขึ้นตาม เช่นอาจจะต้องการการยอมรับของสังคม เป็นต้น ซึ่งตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นคล้าย ๆ เครื่องประดับที่จะแสดงให้เห็นถึงความมีหน้ามีตาในสังคมเช่นกัน หรือจะกล่าวในด้านของทฤษฎี (Fredrick Herzberg; 1959.) ต้องอาศัยปัจจัยคู่ (Two-Factor Theory) ในเรื่องของ ปัจจัยด้านแรงจูงใจการได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) ซึ่งคนที่ก้าวเข้ามาทำงานใดงานหนึ่งแล้ว ความก้าวหน้าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าและความมั่นคงของงานของตนเอง และความมั่นคงและตำแหน่งนั้นยังรวมไปถึงเรื่องของเงินที่เป็นรายรับเข้ามาเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว นอกจากนี้ความสัมพันธ์ในที่ทำงานนั้นไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ในการทำงานด้านทั้ง 3 ด้านคือความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงานเป็นอีกหนึ่งที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (Second and Backman; 1964, p”391.) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กร บางคนอาจไม่พอใจเนื่องจากผลงานที่ทำไม่ได้ไม่สำเร็จ บางคนไม่พอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนก็อาจเป็นเพราะเพื่อนร่วมงานความต้องการของบุคลากรในองค์กรนั้น มีหลายอย่างคือ การทำงานที่เขาสนใจ อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทงาน ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ใส่ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

จากงานวิจัยครั้งนี้พบว่าเจ้าหน้าที่ประจำสถานที่มีคุณภาพชีวิตระดับกลางและต้องการเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้นดังต่อไปนี้

1. การบังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ต้องการให้ผู้บังคับบัญชา รับฟังและให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการสถานเพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและรับรู้คุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประจำสถานคือภาพลักษณ์ของบริษัทที่ให้บริการต่อผู้โดยสาร

2. สภาพแวดล้อมการทำงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไปของที่ทำงานไม่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานเนื่องจากสถานที่คับแคบและมีแสงไฟสลัวไม่สว่างเจ้าหน้าที่สีหน้าจึงไม่สดใสส่งผลให้สายตาสั้นได้ง่ายเพราะแสงสว่างไม่เพียงพอ

3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่าเจ้าหน้าที่ต้องการความช่วยเหลือ และต้องการกำลังใจเมื่อเกิดปัญหา โดยเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไม่ต้องการให้มีความรู้สึกว่าต้องเผชิญปัญหาอยู่คนเดียวโดยลำพัง

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่บางส่วนเกิดการขัดแย้งด้วยปัจจัยการทำงานหลายอย่าง เช่น สวัสดิการไม่เท่ากัน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จึงทำให้เจ้าหน้าที่แตกแยก และยังต้องทำงานร่วมกัน ด้วยสาเหตุนี้จึงควรตั้งคนกลางไกล่เกลี่ยเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามัคคีปรองดองกัน

5. ตำแหน่งงานในบริษัท เจ้าหน้าที่บางส่วนมีศักยภาพในการทำงานสูงแต่ไม่เคยได้รับโอกาสให้ทำงานสำคัญ ถึงแม้บริษัทจะมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน แต่ทุกครั้งที่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งสำคัญจะไม่มีเปิดเผยคะแนนอย่างชัดเจนส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพในการทำงานไม่สอบในครั้งต่อไป บริษัทควรชัดเจนและเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ดีขึ้น และควรปรับเปลี่ยน โครงสร้างตำแหน่งในบริษัทเพื่อรองรับเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพเพิ่มขึ้น

6. ปัจจัยด้านความมั่นคงเจ้าหน้าที่เชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัทและเชื่อมั่นในตำแหน่งงานที่ทำ แต่เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเจ้าหน้าที่ต้องการให้ปรับเพิ่มเรื่องของจุดยืนและตัวตนที่ชัดเจนในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท เช่น บริษัทให้หุ้นส่วนหนึ่งแก่เจ้าหน้าที่

7. ปัจจัยด้านเงินเดือนพบว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้สึกที่เงินเดือนที่ได้รับรวมถึงรายได้จากส่วนต่าง ๆ ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัวเพื่อให้คุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่ดีขึ้นบริษัทควรจัดหารายได้ส่วนอื่นมาเพิ่มให้เจ้าหน้าที่ เช่น มีโอทีหรือมีค่ากะทำงานเพิ่มขึ้นทุกปี

### ข้อเสนอแนะที่ใช้กับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษางานวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการทำงานในด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกบางประเด็นที่ได้จากงานวิจัยนี้ต่อไป
2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่กระจายในกลุ่มธุรกิจที่มีความใกล้เคียงกันเพื่อผลงานวิจัยที่แม่นยำและสามารถนำผลงานวิจัยไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- ขวัญชัย พุฒิวินิจฉัยการ. (2556). ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีม  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม).  
มหาวิทยาลัย กรุงเทพ
- นลพรรณ บุญฤทธิ.(2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา
- บุญเจือ วงษ์เกษม. 2531. คุณภาพชีวิตการทำงานกับการผลิต.วารสารการเพิ่มผลผลิต.  
26, 1 (ธันวาคม 2530- มกราคม 2531): 29-33.
- บุญแสง ชีระภากร. (2553). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน.  
กรุงเทพฯ : บางกอกบล็อก.
- รศ.กัญญามน อินทวงศ์ , 2011สืบค้นเมื่อ 30/08/2562 จาก<https://www.thaihealth.or.th>
- วนิดา ขุนวงษ์. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายการช่างกล  
การรถไฟแห่งประเทศไทย
- ศิริพร สอนไชยา.(2557). ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อ  
ความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ศิริวิชญ์ เวชกิจ.(2556). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกองช่างขององค์การ  
บริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยสุรนารี
- สรวงสรรค์ ติ่งปิ่นตา. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิต  
แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ .สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2540).  
แผนปฏิบัติการ 5 ปี.กรุงเทพฯ ผู้แต่ง.
- สิรินภา ทาระนัด.(2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่สุริย์พร น้อยมณ.
- (2558). ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.  
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สิริศา จักรบุญมา.(2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน  
ฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมยศ เข้มเผื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิสจำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- อรรณพ บริบาล.(2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของ  
พนักงาน(สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ . (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ  
ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
อัครเดชไม้จันทร์.(2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสยาการผลิตในจังหวัดสงขลา.  
มหาวิทยาลัยสงขลาฯ
- เฮอริเบิร์ก (Frederick Herzberg)(1959), *The Motivation to work* สถานที่พิมพ์  
New York : John Wiley and Sons, หน้า 290
- Becker, H.S. (1960). *Notes on the concept of Commitment.American*, 66, 32-40.
- Dr. AmitaiEtzioni(1975) ชื่อหนังสือ *A comparative analysis of complex  
organizations: On power, involvement, and their correlates* สถานที่พิมพ์  
London: Collier Macmilan Publishers หน้า 474
- Delamotte, Y. &Takezawa, S. (1984). *Quality of Working Life in International  
Perspective. Geneva: International Labour Office.*
- Fredrick Herzberg. (1959) .*The Motivation to Work* . Page 32
- Huse and Cumming (1985) Huse, E. F., & Cumming, T. G. (1985).  
*Organization development and change. Minnesota: West Publishing.*