

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขายศูนย์ดิจิทัล จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Quality of Life)
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### 1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Quality of Life)

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543: 57) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ไว้ว่า “คุณภาพชีวิต” หมายถึง ชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม เป็นชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสามารถดำรงชีวิตที่ชอบธรรมชาติสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และค่านิยมสังคม ตลอดจนแสดงหาสิ่งที่ตนปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้องภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่ โดยแบ่งเป็น 3 ประการ คือ

1. ทางด้านร่างกาย คือ บุคคลจะต้องมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ อันเป็นผลตอบสนองมาจากปัจจัยพื้นฐาน
2. ทางด้านจิตใจ คือ บุคคลจะต้องมีสภาวะจิตใจที่สมบูรณ์ร่าเริงแจ่มใส ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตตนเอง ครอบครัว และสังคมสิ่งแวดล้อม มีความปลอดภัยในชีวิต
3. ทางด้านสังคม คือ บุคคลสามารถดำรงชีวิตภายใต้บรรทัดฐาน และค่านิยมของสังคม ในฐานะเป็นสมาชิกของสังคมได้อย่างปกติสุข

ทั้งนี้ สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความและความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ว่าเป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีความสุขที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงซึ่งครอบคลุมถึงสภาวะทั้ง 4 ด้าน (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ดังนี้

1. สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง และรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

2. สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

3. สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

4. สุขภาวะทางจิตใจ หรือ จิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสบาย มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติ และความ เป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

จากคำจำกัดความข้างต้น สามารถสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตได้คือ เป็นสภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลแต่ละคนดำรงชีวิตอยู่ในสังคมและสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ ได้อย่างมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยคุณภาพที่สมบูรณ์นั้นจะต้องครอบคลุมในทุกด้าน ทั้งทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งถ้ากล่าวถึงคุณภาพการทำงานแล้ว มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

Werther and Davis (1993, อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2550) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง การมีการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และมีงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายและเป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน

Huse & Cumming (1985, อ้างถึงใน มนัส ธาราวัชรศาสตร์, 2551) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life: QWL) นั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความผูกพันต่อองค์กร โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดยชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นๆ ประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง
3. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
4. ธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร หรือสิทธิของพนักงาน

5. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
6. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
7. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
8. ความเป็นประโยชน์และคุณค่าต่อสังคม

Wayne F. Cascio (1992: 20 อ้างถึงใน สุลิตา กันทะอุโมงค์, 2553: 6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ลักษณะ โดยนัยแรกหมายถึง เรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กร เช่น การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) การจัดการอย่างมีประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (Employee Involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (Safe Working Conditions) อีกนัยหนึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย ความพึงพอใจ การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และการสามารถเติบโตก้าวหน้าและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2538: 334 อ้างถึงใน คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์, 2552: 6) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิดที่เน้นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ที่ทำห้ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความปลอดภัยและการมีสุขภาพดี โอกาสที่จะใช้ความรู้ความสามารถอนาคตที่เจริญงอกงามและมั่นคง การป้องกันสิทธิส่วนบุคคล การแสดงออกอย่างเสรี และการมีความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว

ผจญ เฉลิมสาร (ผจญ เฉลิมสาร, ม.ป.ป.: ออนไลน์) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551: 4-5) ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายความถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำงานล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป ค่าเบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลา และได้รับค่าจ้างตามปกติ ไม่ต้องทำงานในวันหยุด และวันลา นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน ได้รับความคุ้มครองปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคง และ

ก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสมาชิกภาพแรงงาน รวมถึงสถานะการเป็นหนี้และการออมเงินของ  
คนทำงาน

### ความสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กรได้นั้น มีความสำคัญต่อการดำเนิน  
กิจการขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานใน  
องค์กร (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552:  
ออนไลน์) มีดังนี้

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของกรม  
คุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุม สุขภาวะทั้ง 4 มิติ คือ สุขภาวะทางกาย อารมณ์  
สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการ  
ปฏิบัติงานดี มีความมุ่งมั่นในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์กับหัวหน้า  
และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากที่ทำงานสามารถ  
นำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์กรเมื่อนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพ  
ในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดง  
ให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ คือ ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร  
ลดอัตราการขาด ลา มาสายของพนักงาน และลดอัตราการลาออกของจำนวนพนักงานลง รวมทั้ง  
จำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น พนักงานเกิดความภักดีต่อ  
องค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคม  
ที่มีสุขภาวะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ดังนี้คือ องค์กรที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้  
องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการ รักษาโรคเรื้อรัง  
และโรคที่ป้องกันได้ ประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

**มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of  
Quality of Work Life: MS-QWL)** (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรม  
แห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์)

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการ  
บริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และ

แนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต ของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ กันยายน 2546 เป็นต้นมา ซึ่งการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System for Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และ ข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของ ระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001: 1999) และ มาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

#### เครื่องมือวัดผลการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552) ได้จัดทำเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน MS-QWL หรือ Management System of Quality of Work Life ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา โดยเน้นการบูรณาการ การเชื่อมโยง โดยมี “คน” ศูนย์กลางเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ซึ่งคุณภาพชีวิตของคนทั่วไป และคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการเหมือนกันในเรื่อง การทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุด และจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระในการทำงานและด้านความรู้สึกของจิตใจ จึงสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

<p><b>ด้านร่างกาย</b></p>	<p>หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บสามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงานสามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวันมีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ</p>
<p><b>ด้านจิตใจ</b></p>	<p>หมายถึงการมีสุขภาพจิตดีสบายใจมีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดีรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราพึงพอใจในตนเองยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มีมีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้มีสติปัญญาความจำดีไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลายและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงานไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์</p>
<p><b>ด้านสัมพันธภาพทางสังคม</b></p>	<p>หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงานสามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้รู้บทบาทหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานดีมีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่สถานประกอบการจัดให้</p>

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

<p><b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b></p>	<p>หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางจากบ้านไปที่ทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้านสามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในหน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสมและมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ</p>
<p><b>ด้านจิตวิญญาณ</b></p>	<p>หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำมีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของสถานประกอบการมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหารมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลังมีความรู้ความสามารถภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน</p>
<p><b>ด้านความมั่นคงในชีวิต</b></p>	<p>หมายถึง การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดีเหมาะสมและครอบคลุมมีการตรวจร่างกายประจำปีฟรีมีการเลื่อนปรับตำแหน่งขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงานตลอดจนงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป</p>

จากนิยามของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ และปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ 6 ด้านในมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) อันได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มาปรับใช้เพื่อแนวทางในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายศูนย์คัชมิลล์ จังหวัดเชียงใหม่

#### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ศศิวิมล ยามศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ และศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ตาม มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.63 จากคะแนนเต็ม 5 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านร่างกาย ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต จากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาล



สังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า สถานภาพ และอายุราชการในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่แตกต่างกัน โดยเพศที่แตกต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยด้านจิตวิญญาณแตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ความเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ( $R = 0.723$ ) ) ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 52.30 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่อีกร้อยละ 47.70 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และยังพบว่าปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน( $\beta$ ) เท่ากับ 0.384 0.287 และ 0.283 ตามลำดับ

**คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553)** การค้นคว้าอิสระเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรของสถาบันซีดี

ความสามารถมนุษย์ สภาพอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยโดยเก็บข้อมูลมาจำนวน 57 ราย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 จากคะแนนเต็ม 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากคือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกายด้านจิตวิญญาณ และ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลางคือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟูตส์ จำกัด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน/ฝ่าย และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกายแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน และระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานบริษัท นิธิฟูตส์ จำกัด พบว่า มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.696 สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 48.50 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟูตส์ จำกัด อีกร้อยละ 51.50 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความมั่นคงในชีวิตสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.407

สุรชาติ เป่าวัลย์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟาร์มมาลิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ฟาร์มมาลิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ฟาร์มมาลิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ซึ่งการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทั้งหมด ทั้งพนักงานฝ่ายชาย และฝ่ายการตลาด จำนวน 120 ราย ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท ฟาร์มมาลิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านจิตใจ และด้านสถานภาพทางสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านร่างกาย ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านจิตวิญญาณ และด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้ามีการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ

คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านมากขึ้นพนักงาน บริษัท ฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงาน พบว่ามีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ( $R= 0.648$ ) ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 41.90 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงาน บริษัท ฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด อีกร้อยละ 58.10 เป็นผลเกิดจากด้านอื่นๆ โดยปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ด้านความมั่นคงในชีวิต ( $Beta = 0.232$ )

**สุลิตา กัณฑ์อุโมงค์ (2553)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยได้เก็บแบบสอบถามจากบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 204 ราย โดยการเลือกสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของบุคลากรเป็นรายหน่วยงาน จำนวน 8 หน่วยงาน จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และใช้ค่าสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าทดสอบค่าแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) พร้อมทั้งทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านจิตใจ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านร่างกาย และปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน

จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ประเภทของบุคลากร สังกัดในการปฏิบัติงาน และรายได้ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ เมื่อทำการวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $R = 0.621$ ) สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 38.53 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีกร้อยละ 61.47 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ด้านร่างกาย (Beta= 0.321) ด้านสิ่งแวดล้อม (Beta= 0.201) ด้านความมั่นคงในชีวิต (Beta= 0.328)

**ยุทธนา พิระยุทธ (2551)** ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาในพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานตัดสินใจลาออกมากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านเพศ พนักงานเพศชายและหญิง มีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเหมือนกันในเรื่อง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และมีความคิดเห็นที่ต่างกันในเรื่อง การพัฒนาความสามารถและความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านอายุ พนักงานในระดับอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่เหมือนกันในเรื่องสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย และมีความคิดเห็นที่ต่างกันในเรื่อง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ด้านรายได้ พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นที่เหมือนกันในเรื่อง การพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และมีความคิดเห็นที่ต่างกันในเรื่อง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสถานภาพ พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเหมือนกันในเรื่อง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และมีความคิดเห็นต่างกันในเรื่อง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการศึกษา พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น

เหมือนกันในเรื่อง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และมีความคิดเห็นต่างกันในเรื่อง  
สภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย ด้านอายุงาน พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น  
เหมือนกันในเรื่อง สภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย และมีความคิดเห็นต่างกันในเรื่องค่าตอบแทน  
ที่เพียงพอและยุติธรรม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved