

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Quality of employee's working life in Bangchak Coporation Public Company Limited

ณิชชภา บัวอ่อน

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

e-mai : fay\_am-fine@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสายงานด้านธุรกิจโรงกลั่น บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในสายงานด้านธุรกิจโรงกลั่น บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในสายงานด้านด้านธุรกิจโรงกลั่น บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า พบว่าแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 -29 ปีและอายุ 30 – 49 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 6 – 10 ปี ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงาน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด จำนวน 5 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคและความภูมิใจในองค์กร ผลทดสอบสมมุติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเห็นต่อบัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นต่อบัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อบัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อบัจจัยคุณภาพในการทำงาน แตกต่างกัน และพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต ; สภาพแวดล้อม ; สุขลักษณะ ; การพัฒนาศักยภาพ ; ความภูมิใจในองค์กร

## ABSTRACT

This research was to study about the quality of employee's working life and personal factors in the refinery business – Bangchak Corporation Public Company Limited. A total of 240 employees from refinery business were randomly selected. The instrument used in the study was a questionnaire. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test, one way ANOVA and Pearson's Correlation Coefficient with the statistical significant at 0.05.

The result shown that most of the surveyor were male in the age between 20-29 years and 30-49 years. They were married, graduated in Bachelor degree and had a period of working in a company around 6-10 years. Their attitude of an employee at Bangchak company was at the best level of 5 aspects; Good and safe environment, progressive and stable, equal management and they were proud of their company.

The test of formulation hypothesis found that the employee in different age, gender, working status, and education have the same opinion about the quality of working life. The employee with different in working periods in different organizations have different opinion about the quality of working life at 0.05 of statistical significance

Keywords : Quality of Life ; Environment ; Hygiene ; Potential Development ; Pride in the Organization

## บทนำ

มนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะเป็นชนชาติใดและไม่่ว่าจะอยู่บนส่วนใดของโลก เมื่อก้าวเข้าสู่วัยทำงานเพื่อหาเลี้ยงชีพในการดำรงชีวิตของตน ย่อมมุ่งหวังที่จะได้ประกอบอาชีพตามที่ตนพึงพอใจ ทำงานตรงตามความสามารถ ทำงานอย่างมีความสุข มีความปลอดภัยในการทำงานและได้ค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ดังที่มิ้นกีวิชาการ ผจญ.เฉลิมสาร กล่าวว่าการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์เพราะการทำงาน คือ การทำให้มีรายได้และเมื่อมีรายได้ก็สามารถนำไปซื้ออาหาร เครื่องใช้ตลอดจนปัจจัย 4 ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต นอกจากนี้การทำงาน ยังเป็นตัวกำหนดฐานะและหน้าที่ทางสังคม ทำให้เกิดคุณค่าในชีวิตของคน ซึ่งในอดีตนายจ้างมองมนุษย์เป็นเพียงวัตถุดิบในการผลิตเท่านั้น ต่อมาผู้บริหารและคณะบุคลากรภาครัฐหันมาใส่ใจต่อชีวิตการทำงานของพนักงานมากขึ้น จึงเป็นที่มาของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร ธุรกิจพลังงานเป็นธุรกิจที่สำคัญของประเทศ ซึ่งธุรกิจพลังงานหนึ่งที่สำคัญของประเทศไทย ก็คือ โรงกลั่นน้ำมันเชื้อเพลิง อันถูกสร้างขึ้นมาเพื่อผลิตน้ำมันสำเร็จรูปใช้ในประเทศเป็นหลัก ทดแทนการนำเข้าน้ำมันสำเร็จรูปจากต่างประเทศ สำหรับน้ำมันดิบที่เข้าสู่โรงกลั่นน้ำมันมาจาก การนำเข้าจากต่างประเทศ และขุดเจาะปิโตรเลียมภายในประเทศ โดยน้ำมันดิบที่ได้ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรง ต้องผ่านกระบวนการกลั่น ที่แยกสารประกอบออกจากกันโดยอาศัย จุดเดือดที่ต่างกันของแต่ละสารประกอบเป็นตัวแยกน้ำมันดิบออกเป็นส่วนต่างๆ จึงจะกลายเป็นน้ำมันสำเร็จรูป และผลพลอยได้ชนิดต่างๆ อาทิ ก๊าซหุงต้ม น้ำมันเบนซิน น้ำมันอากาศยาน น้ำมันก๊าด น้ำมันดีเซล น้ำมันเตา และยางมะตอย ที่นำมาใช้ประโยชน์ภายในประเทศเป็นหลัก ธุรกิจ และโรงกลั่นน้ำมันที่น่าสนใจในการศึกษา ได้แก่ บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดการจำหน่ายน้ำมันอยู่ในอันดับที่ 2 (น้ำมันใสผ่านสถานีบริการ) และมีขนาดธุรกิจโรงกลั่นอยู่ในระดับที่ 6 ของประเทศไทย โดยเป็นโรงกลั่นแบบ Complex Refinery มีกำลังการผลิตสูงสุด 120,000 บาร์เรลต่อวันสามารถผลิตน้ำมันกลุ่มเบนซินและดีเซลซึ่งเป็นน้ำมันที่มีมูลค่าสูงได้เป็นส่วนใหญ่ ผลิตภัณฑ์น้ำมันแก๊สโซฮอล์และน้ำมันดีเซล เป็นรายแรกในเอเชียที่ผลิตน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 มาตรฐานยูโร 5 ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมบริษัทไม่ได้เป็นกลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมันอย่างเดียว บริษัทได้มีการต่อยอดและขยายธุรกิจไปอีก 4 ธุรกิจ คือ ธุรกิจการตลาด ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ และธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาธุรกิจใหม่ เพื่อมุ่งสู่การเป็นกลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทชั้นนำที่กำลังเติบโตอย่างก้าวกระโดด ซึ่งในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทรัพยากรที่องค์กรให้ความสำคัญที่สุดได้แก่ “ทรัพยากรมนุษย์” โดยองค์กรถือว่าเป็นทุนสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสนใจในการพัฒนา และใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อสร้างเป็นรากฐานความสามารถในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงมีบทบาทที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงาน เนื่องจากมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตชั้นสูง มีความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ตอบสนองต่อผลกระทบภายนอก ดังนั้นการที่มนุษย์จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยส่วนประกอบหลายประการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเข้าประกอบกัน

ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจในการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยศึกษาในกลุ่มพนักงานในสายงานด้านธุรกิจ โรงกลั่น ซึ่งเป็นสายงานหลักของบริษัทที่มีสถิติการลาออกสะสมย้อนหลัง 5 ปี เป็นจำนวนสูงกว่าสายงานอื่น ๆ ในบริษัท ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เอื้อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานด้านธุรกิจโรงกลั่นได้อย่างเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และยังเป็นแนวทางให้องค์กรอื่น ได้เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้กับบริบทขององค์กรนั้น ๆ ได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสายงานด้านธุรกิจโรงกลั่น บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในสายงานด้านธุรกิจโรงกลั่น บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

### สมมุติฐานการวิจัย

พนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตการวิจัยคือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในสายงานด้านธุรกิจโรงกลั่นบริษัท บางจากคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 553 คน (ข้อมูลจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทบางจากฯ)
2. ระยะเวลาดำเนินการจัดเก็บข้อมูลวันที่ 21 กรกฎาคม – 22 กันยายน 2562
3. พื้นที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ กลุ่มพนักงานในสายงานด้านธุรกิจโรงกลั่น จำนวนทั้งหมด 240 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (independent variable) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านความสมดุลระหว่างเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาพักผ่อน และด้านความภูมิใจในองค์กร



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีต่างๆ ในการปรับปรุงและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

## แนวคิดและทฤษฎี

### ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่จะส่งผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย Khan et al. (2012) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นส่วนหนึ่งที่จะมีผลต่อทัศนคติที่พนักงานรู้สึกต่องานแตกต่างกัน ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลส่งผลให้ความต้องการของแต่ละบุคคลมีไม่เหมือนกัน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานก็แตกต่างกันโดยปัจจัยส่วนบุคคลมี ดังนี้

1.อายุ บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลให้มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันหรือมีทัศนคติที่แตกต่างกันได้ เช่น คนที่อายุมากกว่าอาจมีประสบการณ์ทำงานมานานกว่า และอายุยังสามารถบอกถึงความต้องการของบุคลากรที่แตกต่างกันด้วย

2.เพศ บุคลากรที่เพศแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ลักษณะงานบริการที่ต้องดูแล รักษาผู้ป่วย ต้องใช้ความอ่อนโยนดูแลเอาใจใส่และอดทน ซึ่งเพศหญิงมีความอ่อนโยนและมีแนวโน้มการดูแลเอาใจใส่มากกว่าเพศชาย

3.อายุงาน บุคลากรที่มีอายุงานมากจะมีความเชี่ยวชาญและชำนาญรวมถึงมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าทำให้ไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับองค์กรมากนัก แนวโน้มคนที่มีอายุงานมากกว่าจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนที่มีอายุงานน้อยกว่า

4.ระดับเงินเดือน จากหลายๆ งานวิจัยพบว่าระดับเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันระดับเงินเดือนที่สูงจะมีระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าระดับเงินเดือนที่ต่ำ ซึ่งนำไปสู่คุณภาพงานที่ดีกว่า

สรุปได้ว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่างกัน

### ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหารองค์กร ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ และสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้กับบุคลากร เพราะจะช่วยให้บุคลากรมีความพอใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ มีการพัฒนาองค์กร และอุทิศตนในการทำงานต่อองค์กรเกิดความสำเร็จของการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในทางที่ดี

บริฟ (Brief, 1981, p. 8, อ้างถึงใน วรเทพ เวียงแก, 2558, น. 12) ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยกล่าวว่า เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสภาวะความเป็นอยู่ (Well-being) หรือความสุขของชีวิตโดยรวม (Whole Happiness) ซึ่งเป็นความพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต ที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์หรือ คนทำงานเป็นหลัก ตามปัจจัยต่อไปนี้ คือ ต่อการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร การสมมูลระหว่างงานกับชีวิต ส่วนตัวและลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

#### องค์ประกอบและปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน

การอนามัยโลกได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ ด้านร่างกาย ด้าน จิตใจ ด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความเชื่อส่วนบุคคล ต่อมาในปี ค.ศ. 1995 ทีมพัฒนา คุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ได้จัดองค์ประกอบใหม่โดยรวมองค์ประกอบบาง ด้านเข้าด้วยกัน คือด้านร่างกายกับด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล และด้านจิตใจกับด้านความเชื่อส่วนบุคคลจึง เหลือเพียง 4 องค์ประกอบ

1. ด้านร่างกาย (Physical Health) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคลซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน ได้แก่ การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสุขสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึง ความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายการรักษาทางการแพทย์ การรับรู้ถึงผลกำลังในการดำเนินชีวิต ประจำ การพักผ่อนนอนหลับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การทำงาน การรับรู้เหล่านี้มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

2. ด้านจิตใจ (Psychological) คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง ได้แก่ การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่ บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึง ความคิด ความจำ สมาธิ การตัดสินใจ ความสามารถในการจัดการกับความเศร้า ความกังวล การรับรู้ถึงความเชื่อด้าน จิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายและความเชื่ออื่น ๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะ อุปสรรค

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationship) คือ การรับรู้ด้านความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคมการรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นใน สังคม รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศหรือการมีเพศสัมพันธ์ของชีวิต

4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณ ตนเองมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพที่ดี การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน สถานบริการสุขภาพ บริการทางสังคม การรับรู้ว่าคุณ ตนเองมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสาร มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

#### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามที่ เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละ บุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน

สุรเชษฐ์ ฝกรัตน์สกุล (2552, หน้า 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และองค์ประกอบอื่น ๆ แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ ความต้องการ อายุงานและอายุตัว และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยด้านงาน เป็นลักษณะทั่วไปของงาน เช่น ขอบเขตงานที่ชัดเจนงานมีความท้าทาย งานมีความ หลากหลายและมีความเป็นอิสระ เป็นต้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานสูง

3. บัณฑิตด้านกลุ่มและองค์การ ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โอกาสในการก้าวหน้าในองค์การ โครงสร้างขององค์การ และนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ

4. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น การจัดสถานที่ อุณหภูมิแสง เสียง จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน ช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์การ จึงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย

### ความหมายของแรงจูงใจ

จากการศึกษาความหมายของแรงจูงใจ พบว่า มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจแตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. แรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระตุ้นอันเกิดจากแรงขับ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจอันเกิดจากแรงขับ ผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป (Mowen and Minor, 1998: 160 Greenberg and Baron, 2003: 190 อ้างถึงใน พิบูล ทีปะपाल, 2550: 134 และศิริไล กุลทรัพย์ศุทธา, 2552: 9)

2. แรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออก หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ (อ้างถึงใน พูลสุขสังข์รุ่ง, 2550: 143 และโชติกา ระโส, 2555: 11)

3. แรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ หมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานรายได้ การบังคับบัญชา การได้รับการยกย่องยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่าง

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความคุณภาพชีวิตในการทำงาน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและทำการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

### ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในสายงานด้านธุรกิจ โรงกลั่นบริษัท บางจากคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 553 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท บางจากฯ) เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้จัดการส่วนทุกส่วนในสายงานด้านธุรกิจโรงกลั่น เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 240 คน และได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมดจำนวน 240 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### วิธีการเก็บข้อมูล

1.1 สรุปรวบรวมข้อมูลดังกล่าวนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุง

1.2 นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ หาค่า IOC=1



1.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายงานด้านธุรกิจโรงกลั่น จำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) ได้ค่า แอลฟา = 0.75

1.4 นำไปจัดพิมพ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

1.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ออกไปใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรการ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D)

### เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรการ โดยใช้ความถี่ (Frequency) และหาค่าเฉลี่ย (Percentage) เสนอในรูปแบบตาราง

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (X) ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้คะแนนดังนี้ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 หมายถึงเห็นด้วย 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ 2 หมายถึงไม่เห็นด้วย 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเลือกทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยสถิติพื้นฐานดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรการ โดยสถิติที่ใช้คือค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน สถิติที่ใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าทดสอบ t-Test และค่า One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง

### ผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพศ เพศของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 99.60 และเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

อายุ อายุของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 29 ปี, อายุ 30 – 49 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

สถานภาพ สถานภาพของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 และสถานภาพหย่า น้อยที่สุดจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90

ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 61.72 และระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า น้อยที่สุด มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30



ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ของพนักงานบริษัท บาง จาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 6 – 10 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ต่ำกว่า 1 ปี น้อยที่สุด มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า

ผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม พบว่า พนักงานให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทุกข้อ อยู่ในระดับดี ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้ ในระดับความคิดเห็นดี ที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.21 รองลงมาได้แก่ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบันมีความคิดเห็นในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.95

สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย พบว่า พนักงานให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทุกข้อ อยู่ในระดับดีที่สูงสุด อุปกรณ์ในการทำงานมีความปลอดภัยและบรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ในระดับความคิดเห็นดี ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.33 รองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงานในปัจจุบัน ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และสถานที่ทำงานมีการจัดระเบียบของวัสดุ ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.16

การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทุกข้อ อยู่ในระดับดีที่สูงสุด ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานที่ทำเพิ่มขึ้นจากเพื่อนและหัวหน้า, องค์กรจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ท่านได้พัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ ในระดับความคิดเห็นดี ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาได้แก่ ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่มีความท้าทายและเหมาะสม ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และองค์กรมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.16

ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทุกข้อ อยู่ในระดับดีที่สูงสุด ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง ในระดับความคิดเห็นดี ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาได้แก่ พนักงานที่มีศักยภาพทุกคนมีโอกาสได้ก้าวหน้า ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อนำไปสู่การปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.16

การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค พบว่า พนักงานให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทุกข้อ อยู่ในระดับดีที่สูงสุด ท่านรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคระหว่างเพื่อนร่วมงาน, ท่านได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในระดับความคิดเห็นดี ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานต่อท่านอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของท่าน ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.08

ความสมดุลระหว่างเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาพักผ่อน พบว่า พนักงานให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทุกข้อ อยู่ในระดับดี ชีวิตครอบครัวและงานไม่เป็นอุปสรรคต่อกัน ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถแบ่งเวลาสำหรับตนเอง การทำงาน ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสมลงตัว ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และท่านพอใจกับสมดุล

ของช่วงเวลาในการทำงานและช่วงเวลาอิสระในแต่ละวัน, ท่านสามารถลาเพื่อกิจธุระได้ตามความจำเป็นและความต้องการของท่านในระดับความคิดเห็น โดยมีความถี่น้อยที่สุดเท่ากับ 4.13

**ความภูมิใจในองค์กร** พบว่า พนักงานให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทุกข้อ อยู่ในระดับดีที่สุด องค์กรของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในระดับความคิดเห็นดีที่สุด โดยมีความถี่ 4.34 รองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อบอกแก่คนภายนอกว่าท่านเป็นพนักงานในองค์กรนี้ ในระดับความคิดเห็นดี โดยมีความถี่เท่ากับ 4.33 และท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในองค์กรในระดับความคิดเห็นดี โดยมีความถี่น้อยที่สุดเท่ากับ 4.18

**ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงาน ของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทุก ๆ ด้าน

**ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมในทุก ๆ ข้อ ในด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ในเรื่องความรู้สึกลดตภัยในสถานที่ทำงานในปัจจุบัน ส่วนด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานได้แก่ 2 เรื่อง คือ ในเรื่องมีโอกาสได้ทำงานที่มีความท้าทายและเหมาะสมกับความสนใจของท่าน และเรื่องมีโอกาสเรียนรู้งานที่เพิ่มขึ้นจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานผลการวิเคราะห์ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานซึ่งมีข้อที่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งมีความแตกต่างกัน 3 เรื่องด้วยกันคือ ในเรื่องผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานต่อท่านอย่างเสมอภาคและยุติธรรม เรื่องรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคระหว่างเพื่อนร่วมงาน เรื่องท่านได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านความสมดุลระหว่างเวลาที่ใช้ในการทำงานและพักผ่อน พบว่าไม่มีผลต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในทุก ๆ ข้อ ส่วนด้านความสมดุลระหว่างเวลาที่ใช้ในการทำงานและพักผ่อน ซึ่งมีความแตกต่างกันใน เรื่องที่สามารถลาเพื่อกิจธุระได้ตามความจำเป็นและความต้องการของท่าน และด้านสุดท้ายด้านความภูมิใจในองค์กร พบว่าอายุมีความแตกต่างกันอยู่ 1 เรื่อง คือการรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในองค์กรโดยมีผลนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมในทุก ๆ ข้อ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอย่าง พบว่าไม่มีผลต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในทุก ๆ ข้อ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานมีแตกต่างกันในทุก ๆ ข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ไม่มีผลต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในทุก ๆ ข้อ ด้านความสมดุลระหว่างเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาพักผ่อนมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีด้วยกัน 2 เรื่อง คือ ความพอใจกับสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานและช่วงเวลาอิสระในแต่ละวัน เรื่องที่สามารถลาเพื่อกิจธุระได้ตามความจำเป็นและความต้องการของท่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในด้านสุดท้ายความภูมิใจในองค์กรมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีด้วยกัน 2 เรื่อง คือ



ความรู้สึกภูมิใจเมื่อบอกแก่คนภายนอกว่าท่านเป็นพนักงานองค์กรนี้และ ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในองค์กร ดังกล่าวมาข้างต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม 3 เรื่อง คือ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายปัจจุบัน เรื่อง ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ และ ความรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในทุก ๆ ข้อ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 3 เรื่อง คือ พนักงานที่มีศักยภาพทุกคนมีโอกาสได้ก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถ มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อนำไปสู่การปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น เรื่อง ที่รู้สึกว่าการที่ทำงานมีความมั่นคง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคและด้านความสมดุลระหว่างเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาพักผ่อน พบว่าไม่มีผลต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในทุก ๆ ข้อ และในด้านสุดท้ายความภูมิใจในองค์กรมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีด้วยกัน 3 เรื่อง ความรู้สึกภูมิใจเมื่อบอกแก่คนภายนอกว่าท่านเป็นพนักงานองค์กรนี้ ท่านคิดว่าท่านได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีผลในทุก ๆ ข้อ ในด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 2 เรื่อง คือ อุปกรณ์ในการทำงานมีความปลอดภัย ความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงานในปัจจุบัน ในด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีด้วยกัน 2 เรื่อง คือ ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่มีความท้าทายและเหมาะสมกับความสนใจของท่าน เรื่อง การมีโอกาสเรียนรู้งานที่ทำเพิ่มขึ้นจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และในด้านการบริหารงานที่ธรรมและเสมอภาค มีผลในทุก ๆ ข้อ ในด้านความสมดุลระหว่างเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาพักผ่อน ซึ่งมีด้วยกันอยู่ 3 เรื่อง คือ สามารถแบ่งเวลาสำหรับตนเอง การทำงาน ครอบคลุม และกิจกรรมอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม ความพอใจกับสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานและช่วงเวลาอิสระในแต่ละวัน สามารถลาเพื่อกิจธุระได้ตามความจำเป็นและความต้องการของท่านและในด้านสุดท้ายความภูมิใจในองค์กร ซึ่งมีด้วยกัน 2 เรื่อง คือ รู้สึกภูมิใจเมื่อบอกแก่คนภายนอกว่าท่านเป็นพนักงานองค์กรนี้ และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในองค์กร ดังกล่าวมาข้างต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. การศึกษาวิจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร จากการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 49 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร นั้นพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท อยู่ในช่วง 6 - 10 ปี



2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าทั้ง 7 ปัจจัย มีผลต่อของพนักงาน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

**ผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม** ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านนี้ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าหากองค์กรมีการจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายของพนักงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และมีความยุติธรรม

**สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย** ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านนี้ในระดับดีที่สุด แสดงว่าหากองค์กรสนับสนุนนโยบายด้านความปลอดภัย และสุขภาพ โดยมีการจัดการที่ดี ส่งผลให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงานและเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข

**การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน** ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านนี้ในระดับดีที่สุด แสดงให้เห็นว่าหากองค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ มีการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่

**ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน** ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านนี้ในระดับดีที่สุด แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าและเติบโตในองค์กรทัดเทียมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร และรู้สึกมั่นคงในงาน

**การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค** ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านนี้ในระดับดีที่สุด แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการบริหารงาน และปฏิบัติต่อบุคคลากรอย่างเหมาะสม เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ยอมรับฟังความคิดเห็น ของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

**ความสมดุลระหว่างเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาพักผ่อน** ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านนี้ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงาน กับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยรวม ทั้งการใช้เวลารว่างและเวลาที่ให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ

**ความภูมิใจในองค์กร** ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านนี้ในระดับดีที่สุด แสดงให้เห็นว่า การที่องค์กรทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่างค์กรได้อำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. พิจารณาการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานให้เพียงพอกับภาระใช้จ่ายของพนักงาน ด้วยความยุติธรรม อีกทั้งมีการกำหนดสวัสดิการที่ครอบคลุมทุกด้าน มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน โดยสามารถดำเนินการได้โดยการสำรวจตลาดโดยเทียบเคียงกับธุรกิจเดียวกัน เพื่อกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนที่เหมาะสม และสามารถแข่งขันในตลาดได้ นอกจากนี้ควรพิจารณาตำแหน่ง หน้าที่ในการทำงานของพนักงาน เพื่อกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมภายในองค์กร ทั้งนี้องค์กรควรสนับสนุนและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการบริหารค่าใช้จ่าย การออมเงิน การนำเงินออมไปลงทุนให้เกิดประโยชน์นอกวงและสร้างจิตสำนึกเรื่องการใช้ชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อลดปัญหา รายได้ไม่สมดุลกับรายจ่ายของพนักงาน

2.ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่นำทำงาน จัดสรรอุปกรณ์ให้เพียงพอเพื่อความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน รวมไปถึงการจัดระเบียบของวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) มีสถานที่ทำงานเป็นโรงกลั่นน้ำมัน จึงควรเน้นเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงต่ออันตราย รวมไปถึงการป้องกันอุบัติเหตุอย่างดียิ่ง

3.องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ทำงานที่มีความท้าทาย และจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่

4.สนับสนุนพนักงานให้ได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดย

4.1 จัดทำระบบการวางแผนงานอาชีพ (Career planning) และการพัฒนางานอาชีพ (Career developme) ของพนักงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีเส้นทางงานอาชีพ (Career path) ที่ชัดเจนและได้กำหนดเป้าหมายงานอาชีพที่ต้องการบรรลุในชีวิตการทำงานของตนเอง

4.2 ช่วยให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง เพื่อให้มีโอกาสบรรลุเป้าหมายงานที่ปรารถนาภายใต้เงื่อนไขที่มีอยู่ โดยดำเนินการให้เกิดความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายของพนักงาน (Personal goals) กับโอกาสที่เป็นไปได้ที่องค์กรเปิดให้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย

4.3 มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละส่วนงานเพื่อให้พนักงานที่มีศักยภาพทุกคนมีโอกาสได้ก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถ

5.สนับสนุนการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้ทำงานในบรรยากาศของการทำงานที่มีความสุขมากขึ้น โดย

5.1 ควรมีนโยบายให้พนักงานมีโอกาสพบปะหรือเสนอความเห็นต่อผู้บริหารมากขึ้น โดยผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ต้องเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานด้วยใจเป็นธรรม

5.2 สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานและสายงานอื่น เพื่อให้พนักงานเกิดความคุ้นเคย มีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น ๆ

5.3 เนื่องจากงานในสายการผลิตมีลักษณะงานที่เป็นทางการเน้นการทำงานตามแบบแผนที่วางไว้ การเอื้อเฟื้อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องการเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร

6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานสร้างสมดุลระหว่างช่วงเวลาแห่งการทำงาน และช่วงที่มีอิสระจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

6.1 พิจารณาระยะเวลาการเข้ากะที่เอื้อต่อพนักงานในการมีเวลาส่วนตัว และพักผ่อนมากขึ้น เช่น การเข้ากะ 3 วัน หยุด 2 วัน หรือ เข้ากะ 4 วัน หยุด 4 วัน ทั้งนี้ องค์กรควรพิจารณาถึงข้อดี-ข้อเสีย และพิจารณาถึงรูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานขององค์กรด้วย

6.2 องค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนกะการทำงานได้ตามความเหมาะสมและจำเป็นของพนักงาน

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อให้ทราบของทัศนคติ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรไปในทิศทางใด
2. เพื่อให้ทราบความต้องการของพนักงานว่า อยากให้องค์กรปรับปรุงเพิ่มเติมในเรื่องใดบ้าง
3. เพื่อลดปัญหาการลาออกของพนักงานและแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด

## ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เพียงวิธีเดียว ซึ่งในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมและสามารถนำมาเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรจะทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันและนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาองค์กร

## เอกสารอ้างอิง

- ว่าที่ร้อยตรีหญิง วาริณี โปธิราช. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. วิทยาลัยนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ชัยญลักษณ์ ปรางจันทร์. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถานีวิทย์โทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี.งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พัชชา ตีระดิเรก. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัททัวร์นาเที่ยวของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองการปกครองคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา อัญญาประเทศจังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อุดมพร บ้องเกียรติชัย. (2560). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาล เอกชน. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ปวรัตน์ เลิศสุวรรณเสี. (2555). *รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร Job Satisfaction of Personnel at Ratchaphruek College Year 2012. วิทยาลัยราชพฤกษ์*
- วรรณ อารณ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.*



เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์กร  
คลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ของบุคลากรในบริษัท  
ก่อสร้างกรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร.

ธัญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ  
องค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ  
องค์กรคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประภาพร จงใจภักดี. (2556). ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรามารับดี. ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.