

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลา

QUALITY OF WORK LIFE OF BUSINESS SECTOR'S EMPLOYEES IN YALA PROVINCE

ชมพูนุท ศรีพงษ์^{1*}

บทคัดย่อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสมรรถนะหรือผลสัมฤทธิ์จากความสามารถในการประกอบการ ดังนั้นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีความน่าสนใจ งานวิจัยในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลา และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาที่มีลักษณะทางประชากรต่างกันและทำงานในองค์กรธุรกิจที่มีลักษณะต่างกัน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลา จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ one-way ANOVA ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาโดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง พนักงานที่มีความแตกต่างในด้านระดับการศึกษา อายุงาน ลักษณะองค์กรธุรกิจที่ทำงาน ได้แก่ ประเภท รูปแบบ และขนาด มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงาน ธุรกิจเอกชน จังหวัดยะลา

¹ ผศ., ภาควิชาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จังหวัดยะลา

* Corresponding author: e-mail: chompunuch2@hotmail.com Tel. 073-227151 ext.9307

ประจำปี 2555

Abstract

Quality of Work Life (QWL) is an indicator of performance or organization's operation achievement. It is therefore, of interest to better understand the dynamics of quality of work life. Thus, the main objectives of present study were to study the quality of work life of business sector's employees in Yala province and to compare the differences in the quality of work life based on demographics and characteristics of business. The participants in this study were 392 business sector's employees in Yala province. The SPSS finished program was used for data analysis and evaluation of the collected figures' frequency, percentages, means, standard deviation, t-test and one-way ANOVA. The results of this research showed that the quality of work life both overall and each dimension are at a moderate level. Differences based on educational level, tenure, type, forms of business entities and size of business led to differences in quality of work life of their employees.

Keywords : Quality of work life, Employee, Business sector, Yala province

บทนำ

ปัจจุบันทุกธุรกิจแข่งขันกันอย่างรุนแรง ประกอบกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายนอกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ธุรกิจต้องพยายามจัดหาทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่จำเป็นสำหรับการประกอบการให้เหมาะสม หากพิจารณาถึงทรัพยากรด้านต่าง ๆ ของธุรกิจแล้วนั้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่จะนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จและสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้ (องชัย สันติวงษ์, 2553) จากความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นบุคคลากรหรือสมาชิกขององค์การธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารต้องตระหนักถึงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตั้งแต่กระบวนการสรรหาคัดเลือกให้ได้มาซึ่งคนดีมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน พัฒนาศักยภาพ และต้องหาวิธีการที่จะทำให้บุคคลากรทุกคนขององค์การทำงานอย่างเต็มใจเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้องค์การธุรกิจสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลากรทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานก็คือ ทำให้บุคคลากรรู้สึกและรับรู้ได้ว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เพราะคุณภาพชีวิต คือความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้ของแต่ละคน ในด้านต่าง ๆ คือ การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โอกาสการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน การปกป้องสิทธิของพนักงาน สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (Walton, 1975) ดังนั้นหากองค์การใดธุรกิจใดได้เสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีให้กับบุคคลากรขององค์การ ย่อมทำให้บุคคลเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมตามที่องค์การพึงปรารถนา เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความรักและผูกพันกับองค์การ มีความสมัคสมานสามัคคีกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และทุ่มเทปฏิบัติงานกันอย่าง

ประจำปี 2555

มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงาน ยังเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะหรือผลสัมฤทธิ์ความสามารถในการประกอบการขององค์กร (จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว, 2552)

จังหวัดยะลาตั้งอยู่ในพื้นที่เป้าหมายตามโครงการพัฒนาเมืองชายแดน รวมถึงโครงการพัฒนาเศรษฐกิจสามฝ่าย คือ ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศมาเลเซีย และประเทศไทย โดยรัฐบาลมุ่งส่งเสริมให้ภาคธุรกิจเอกชนเป็นแกนนำในการพัฒนา (วินัย ตะห์ลัน, 2550) อีกทั้งในพื้นที่นี้มีความเป็นเอกลักษณ์ในด้านความหลากหลายทางประชากรศาสตร์ และมีธุรกิจเอกชน ไม่ว่าจะเป็นทางด้าน การเกษตรกรรม เหมืองแร่ อุตสาหกรรม ก่อสร้าง การพาณิชย์ การเงิน และธุรกิจอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้นการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อได้ข้อสรุปนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ก่อให้เกิดความเต็มใจอุทิศตนเองทำงานด้วยความร่วมมือเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น นำพาให้องค์กรธุรกิจ在全省จังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดความเข้มแข็ง ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและมีความก้าวหน้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้เกิดความเจริญเติบโตและความมั่นคงทางเศรษฐกิจสังคมในภูมิภาคนี้และประเทศชาติสืบต่อไป

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาซึ่งทำงานในธุรกิจประเภทต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจการสำรวจ ทำเหมืองแร่ และการประกอบการเกี่ยวกับแร่ กรวด หิน ดิน ทวาย การทำป่าไม้ อุตสาหกรรม และการผลิต จำนวน 9,177 คน กลุ่มธุรกิจสาธารณูปโภค การก่อสร้าง ขนส่งคมนาคมและคลังสินค้า จำนวน 2,294 คน กลุ่มธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง 4,426 คน และกลุ่มธุรกิจบริการและธุรกิจอื่น ๆ ที่มีได้จัดประเภท จำนวน 3,934 คน รวมทั้งสิ้น 19,831 คน (ประกันสังคมจังหวัดยะลา, 2553) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรยามานะ (Yamane, 1973) สุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 ตัวอย่าง โดยสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วนตามประเภทกลุ่มธุรกิจ ดังนั้นสุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในกลุ่มธุรกิจการสำรวจ ทำเหมืองแร่ และการประกอบการเกี่ยวกับแร่ กรวด หิน ดิน ทวาย การทำป่าไม้ อุตสาหกรรม และการผลิตต่าง ๆ จำนวน 180 ตัวอย่าง กลุ่มธุรกิจสาธารณูปโภค การก่อสร้าง ขนส่งคมนาคม และคลังสินค้า จำนวน 46 ตัวอย่าง กลุ่มธุรกิจการค้าปลีกค้าส่ง 88 ตัวอย่าง และกลุ่มธุรกิจบริการและธุรกิจอื่น ๆ ที่มีได้จัดประเภท จำนวน 78 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งคำถามเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ลักษณะองค์กรธุรกิจ ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานภาคธุรกิจเอกชน เป็นคำถามในลักษณะแบบปลายปิด แบบประมาณค่าความสำคัญ (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ตามแนวคิดของ Walton (1975) ประกอบด้วย ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน ด้านการปกป้องสิทธิ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ประจำปี 2555

ขององค์การ ตอนที่ 4 คือ ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยหาความตรงตามเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน มีค่าระหว่าง 0.7073 – 0.9200 ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ที่ยอมรับทั่วไปมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7000 (Keller & Warrack, 1997)

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปและใช้สถิติการทดสอบค่า t (t-test) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยด้านประชากร และปัจจัยด้านลักษณะองค์การธุรกิจกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิจัย

พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.40 เพศชาย ร้อยละ 31.60 อายุน้อยที่สุด 16 ปี และอายุมากที่สุด 61 ปี อายุเฉลี่ย 33 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 35.20 ระดับมัธยมศึกษา 30.90 ระดับอนุปริญญา ร้อยละ 21.90 และระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 12.00 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานในองค์การธุรกิจปัจจุบัน มากสุด 37 ปี ต่ำสุด 1 ปี และอายุงานเฉลี่ยคือ 7 ปี ทำงานในกลุ่มธุรกิจการสำรวจ การทำเหมืองแร่และการประกอบการเกี่ยวกับแร่ กรวด หิน ดิน ทราบ การทำป่าไม้ อุตสาหกรรม และการผลิตต่าง ๆ ร้อยละ 45.90 รองลงมา คือ กลุ่มธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ร้อยละ 22.70 กลุ่มธุรกิจบริการและธุรกิจอื่น ๆ ที่มีได้จัดประเภท ร้อยละ 19.60 และกลุ่มธุรกิจสาธารณูปโภค การก่อสร้าง ขนส่งคมนาคมและคลังสินค้า ร้อยละ 11.70 ตามลำดับ โดยมีรูปแบบความเป็นเจ้าของธุรกิจในรูปบริษัทจำกัด ร้อยละ 57.10 ห้างหุ้นส่วน ร้อยละ 27.80 และเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 15.10 ขนาดของธุรกิจในขนาดกลาง คือมีพนักงาน 50-200 คน ร้อยละ 45.70 ขนาดใหญ่คือ มีพนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป ร้อยละ 33.90 และขนาดเล็กคือมีพนักงานน้อยกว่า 50 คน ร้อยละ 20.40 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ ตามมาด้วยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคง และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ

การทดสอบความแตกต่างทางลักษณะประชากรของพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลา กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันในด้าน เพศและอายุ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงาน

ประจำปี 2555

ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน กลับมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ระดับอนุปริญญา และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 5-10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 11-15 ปี

การทดสอบความแตกต่างทางลักษณะองค์การที่พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาซึ่งทำงานในองค์การธุรกิจที่มีความแตกต่างในด้าน ประเภท รูปแบบ และขนาด มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้พนักงานซึ่งทำงานในกลุ่มธุรกิจบริการและธุรกิจอื่นๆ ที่มีได้จัดประเภทมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานที่ทำงานในกลุ่มธุรกิจสาธารณูปโภค การก่อสร้าง การขนส่งคมนาคม และคลังสินค้า กลุ่มธุรกิจการค้าปลีกค้าส่ง และกลุ่มธุรกิจการประกอบการเกี่ยวกับแร่ กรวด หิน ดิน ทราช การทำป่าไม้ อุตสาหกรรม และการผลิตต่างๆ นอกจากนี้พนักงานที่ทำงานในธุรกิจที่มีรูปแบบความเป็นเจ้าของธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว มีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ แบบบริษัท และแบบห้างหุ้นส่วน อีกทั้งพนักงานซึ่งทำงานในธุรกิจขนาดเล็ก มีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลาง และธุรกิจขนาดใหญ่

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มี 2 ประการหลักคือ การปรับเงินเดือนเพิ่มให้เหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงในปัจจุบัน (ร้อยละ 58.20) และการเร่งแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ เพราะความหวาดระแวงกับสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ทำให้เกิดการบั่นทอนสุขภาพจิต ขาดความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวันจึงยอมส่งผลกระทบต่อการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานไปโดยปริยาย (ร้อยละ 41.80)

อภิปรายผลการวิจัย

พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลามีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ซึ่งตรงกับรายงานวิจัยหลายๆ งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ เช่น งานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (พัชรี พุทธิชาติ, 2550) การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ภายในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ชุตินันท์ กลิ่นจันทร์หอม, 2551) การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราว กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ (อิธิวัฒน์ โสรรัตน์, 2553) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับคุณลักษณะทางประชากรของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศอิหร่าน (Alireza, Rezaeean, Bolhari, Bairamzadeh & Soltan, 2011) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความคาดหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆ จากการงานที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเสมอ ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีปัจจัยต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการแก่พนักงาน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานก็ยังคาดหวังผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับ

ประจำปี 2555

จากการทำงานมากขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ ดังทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ประกอบกับสถานการณ์ต่าง ๆ ภายนอกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น เทคโนโลยี สภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจ ฯลฯ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ธุรกิจอาจจะยังไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่เอื้อมาสู่การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน อย่างเช่นในจังหวัดยะลา มีภาวะค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้น (พาณิชย์จังหวัดยะลา, 2554) ขณะที่รายได้ของพนักงานอาจจะยังไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศและอายุที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยข้างต้นตรงกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับคุณลักษณะทางประชากรของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในประเทศอิหร่าน ซึ่งรายงานว่า ไม่พบความแตกต่างในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้านสารสนเทศระหว่างเพศชายและเพศหญิง (Alireza, Rezaeean, Bolhari, Bairamzadeh & Soltan, 2011) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันมีความเท่าเทียมกันระหว่างชายและหญิงมากขึ้น ดังนั้นในการทำงานประเภทเดียวกันย่อมอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานเดียวกัน ย่อมนำไปสู่ความไม่แตกต่างในคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนประเด็นด้านอายุ ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีอายุต่างกัน อาจได้รับปัจจัยต่าง ๆ ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานจากองค์กรต่างกัน แต่ความรู้สึกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของตนที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน

พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ตรงกับรายงานวิจัยการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกับพนักงานมหาวิทยาลัย กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ รายงานว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (อาทิตยา ดวงสุวรรณ, 2551) และการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ, พัทธมน สุริโย, เกล็ดดาว ลิมปิศิลป์ และ พัชรา ยิ้มศรวล, 2552) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมักได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งมีโอกาสในการเลือกงาน หรือได้งานที่มีสภาพการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า จึงส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ตรงกับรายงานวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งรายงานไว้ว่า พยาบาลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ, พัทธมน สุริโย, เกล็ดดาว ลิมปิศิลป์ และ พัชรา ยิ้มศรวล, 2552) รวมทั้งการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับคุณลักษณะทางประชากรของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในประเทศอิหร่าน ผลการวิจัย

ประจำปี 2555

พบความแตกต่างในระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน (Alireza , Rezacean, Bolhari, Bairamzadeh & Soltan , 2011) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า มีความคุ้นชินกับองค์การมานาน ย่อมมีความพึงพอใจและยอมรับได้กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นอยู่ มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า

พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลาที่ทำงานในองค์กรธุรกิจที่มีประเภท รูปแบบ และขนาดต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ตรงกับรายงานวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอปเพลลายนแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่รายงานว่ากลุ่มการผลิตที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ศิริวรรณ หาญละศิริ, 2549) และตรงกับรายงานวิจัยการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานชาวออสเตรเลีย ที่รายงานว่า พนักงานที่ทำงานต่างประเภทกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน และพนักงานที่ทำงานในองค์กรขนาดเล็กมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้าน มากกว่าพนักงานที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ (Considine & Callus, 2001) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรธุรกิจต่างประเภทกันย่อมมีสภาพการทำงาน วัฒนธรรมภายในองค์กร รวมไปถึงปัจจัยอื่นภายในองค์กรที่ต่างกัน จึงทำให้พนักงานที่ทำงานในธุรกิจต่างประเภทกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน นอกจากนี้องค์กรธุรกิจขนาดเล็ก มีจำนวนบุคลากรภายในองค์กรน้อย ทำให้เกิดความสนิทสนม ความคุ้นเคย ความเป็นกันเองระหว่างพนักงาน รวมถึงระหว่างพนักงานกับผู้บริหารหรือเจ้าของธุรกิจมากกว่าองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่าและมีจำนวนบุคลากรมากกว่า และโดยทั่วไปองค์กรธุรกิจขนาดเล็กส่วนมากมักมีรูปแบบธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมี 2 ประการหลักคือ การปรับเงินเดือนเพิ่มให้เหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงในปัจจุบัน และการเร่งแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ เพราะความหวาดระแวงกับสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ย่อมส่งผลไปถึงการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย ตรงกับรายงานวิจัยการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่รายงานว่าปัจจัยที่สัมพันธ์ทางลบกับคะแนนคุณภาพชีวิตโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความรู้สึกไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยทำนายคุณภาพชีวิต ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจรายได้ และความรู้สึกไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์ความไม่สงบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนคุณภาพชีวิตได้ถึงร้อยละ 47.3 (พัชรีย์ พุทธิชาติ, 2550) ความไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์ความไม่สงบย่อมทำให้เกิดความรู้สึกไม่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพราะทำงานอยู่ในพื้นที่ที่ต้องหวาดระแวง เสี่ยงอันตราย ไม่รู้ว่าจะเกิดเหตุอะไร เมื่อใด ย่อมเกิดความกลัว ความเครียด ปัญหาด้านจิตใจอื่น ๆ รวมทั้งขาดความปกติสุขในการทำงาน ตรงกับรายงานวิจัย การให้ความหมาย ความรู้สึก แรงจูงใจ และเงื่อนไขการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล ในสถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ความรู้สึกในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดภาคใต้ ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนว่า เครียด กลัวความไม่ปลอดภัย เสียใจ สลดใจและหดหู่ (สุนีย์ เครานวล, อุไร หัตถกิจ, และอุมมาพร ปุญญโสพรรณ, 2552) ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจของจังหวัดยะลาในปัจจุบันที่มีค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้น(พาณิชย์จังหวัด, 2554) เงินเดือนหรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่

ประจำปี 2555

พนักงานได้รับอวยยังไม่เพียงพอต่อการครองชีพ และจากผลวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอก็อยู่ในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ดังนั้นประเด็นการปรับเงินเดือนเพิ่มให้เหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงในปัจจุบัน และการเร่งแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ จึงเป็นข้อเสนอแนะประการหลักในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลา

สรุปผลการวิจัย

พนักงานภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดยะลา มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตามมาด้วยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคง และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ดังนั้นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงานผู้บริหารองค์กรธุรกิจควรเริ่มเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ เป็นลำดับแรก เพราะเป็นด้านที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น และไล่เรียงลำดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานไปยังด้านอื่น ๆ ตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่ความแตกต่างทางลักษณะประชากรในด้าน ระดับการศึกษา และอายุงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน และพนักงานที่ทำงานในองค์กรธุรกิจต่างประเภทกัน รวมทั้งมีรูปแบบความเป็นเจ้าของธุรกิจ และขนาดของธุรกิจที่แตกต่างกัน ก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้แก่พนักงานที่มีความแตกต่างในปัจจุบันดังกล่าว จะต้องเป็นไปในทิศทางที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม

คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. โยธิน แสงวงดี จากมหาวิทยาลัยมหิดล รองศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ ภูริเวทย์ และ ดร.ลูซี่ ตันอิซชาติ จากมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ให้การคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว. (2552, 3 สิงหาคม). “work like a pro : คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)” [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์], กรุงเทพฯธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2553, จาก <http://www.bangkokbiznews.com>.

ชุดินันท์กมลจันทร์.(2551).คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ภายในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. (2553). ซีอีโอยุคใหม่ต้องเข้าใจ HR กุญแจสู่ความสำเร็จขององค์กร. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2553, จาก <http://www.bangkokbiznews.com>.

ประจำปี 2555

- พัชรี พุทธชาติ.(2550). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. *สงขลานครินทร์เวชสาร*, 25(1), 29-37.
- พาณิชย์จังหวัดยะลา, สำนักงาน. (2554). *ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดยะลาประจำเดือนตุลาคม พ.ศ.2554*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.pcoc.moc.go.th>.
- ประกันสังคมจังหวัดยะลา, สำนักงาน (2553). *รายงานข้อมูลผู้ประกันตนแยกตามประเภทกิจการ. ยะลา: ผู้แต่ง.*
- วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ, พัชมน สุริโย,เกิ้ลิตดาว ลิมปิศิลป์ และ พัชรา ยัมศรวล. (2552). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี. (รายงานผลการวิจัย). เพชรบุรี: งานห้องผู้ป่วยหนักคัลยกรรมกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า.*
- วินัย ตะห์ลัน, (2550, 12 กุมภาพันธ์). “เศรษฐกิจสามฝ่าย”, ประชาชาติธุรกิจ, หน้า 10.
- ศิริวรรณ หาญละศิริ. (2549). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิชาการวไลยอลงกรณ์*, 1(2), 1-21.
- สุนีย์ เครานวล, อุไร หักกิจ, และ อูมาพร ปุญญโสพรรณ. (2552). การให้ความหมาย ความรู้สึก แรงจูงใจและเงื่อนไข การปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลในสถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *สภากาพยาบาล*, 24(2), 64-77.
- อริวัฒน์ ไสรัตน์. (2553) *คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราว กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์. สาธารณสุขสุรินทร์*, 9(4), หน้า 4-9.
- อาทิตยา ดวงสุวรรณ. (2551). การศึกษาเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกับพนักงานมหาวิทยาลัย กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. *วิทยบริการ*, 19(2), หน้า 1-15.
- Alireza, B., Rezaeean, A., Bolhari, J.,Bairamzadeh, S.& Soltan, A.A. (2011). The relationship between quality of work life and demographic characteristics of information technology staffs. In **2011 International conference on computer communication and management**, (pp. 374-378). May, 13-14, 2011, in Sydney, Australia. Singapore: IACSIT Press.
- Considine, G. & Callus, R. (2001). The quality of work life of Australian employees the development of an index. ACIRRT Working Paper No 73. Retrieved November, 20, 2011, from <http://www.acirrt.com>.
- Keller G. & Warrack B. (1997). **Statistics for management and economics**. (4th ed.). London: Duxbury Press.
- Walton, R. E. (1975). "Criteria for quality of working life". In Davis, L.E., Cherno, A.B. and Associates (Eds.) **The Quality of Working**. (pp. 91-104). New York: The Free Press.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: Harper & Rows.