

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

QUALITY OF WORKING LIFE OF OFFICIALS IN DEPARTMENT
OF FOREIGN AFFAIRS, LUANG PRABANG PROVINCE, LAO PDR

สอนไซ บุญมีชัย

Sonesay Bounmisay

โกศล สอดส่อง

Koson Sodsong

วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

Pitchayabundit College

E-mail : sonesaybounmisay@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 2 สิงหาคม 2564

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 3 กันยายน 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 4 กันยายน 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง จำนวนทั้งสิ้น 115 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$, S.D.= 0.40) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.33) รองลงมาคือด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.31$, S.D.= 0.85) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมพบว่า อายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่ ในการ

พิจารณาตำแหน่งควรใช้ความสามารถและผลงานของพนักงานเป็นเกณฑ์หลักสำหรับการตัดสินใจ และองค์กรควรมีการสนับสนุนให้พนักงานทุกคน ทุกตำแหน่ง มีโอกาสได้ทุนเพื่อไปศึกษาต่อยังระดับที่สูงขึ้นตามความต้องการของพนักงานอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันทั้งองค์การ

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, พนักงาน, ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

The main objective of this research was to study the quality of working life of foreign department employees. Luang Prabang Province Lao People's Democratic Republic The sample used in this research was foreign department staff. Luang Prabang Province totaling 115 people using the formula of Taro Yamane (Yamane. 1973: 125) of 90 people. It is a questionnaire consisting of 3 parts, statistics used in data analysis. The descriptive statistics were number, percentage, mean and standard deviation for the general data of the sample. Inferential statistics include T-test and F-test for comparing the quality of life in the work life of foreign department employees. Luang Prabang Province Lao People's Democratic Republic by gender, age, marital status, education level. Work experience and monthly income.

The results of the findings were as follows Quality of Work Life of Employees of Foreign Affairs Department, Luang Prabang Province Lao People's Democratic Republic Overall, it was at the medium level ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.40$), and when considering each side, it was found that the side with the highest mean was the operational independence ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.33$), followed by the Develop worker potential ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.67$) and the side with the least mean is progress ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.85$). Comparison of quality of life in the work of foreign department employees Luang Prabang Province Lao People's Democratic Republic by gender, age, marital status, education level. Work experience And monthly income Overall, age difference was found to be statistically significant at 0.05 level, while sex, marital status, education level. Work experience and monthly income was found to be no different. Suggestions on guidelines for improving the quality of life in the work of the foreign department employees Luang Prabang Province Lao People's Democratic Republic: when considering positions, the talents and contributions of employees should be used as the primary criteria for making decisions and the organization should encourage all employees in all positions to have the opportunity to receive scholarships to pursue higher education according to the needs of employees such as semester. And equal across the organization.

Keywords : Quality of work life, employees, Performance Efficiency

1. บทนำ

สังคมโลกปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี องค์การจึงได้รับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการเปลี่ยนวิธีการทำงานและเป้าหมายของการผลิตและวัฒนธรรมองค์การ องค์การจึงต้องเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ องค์การที่ไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาจะก้าวเข้าสู่ภาวะการณเสื่อมและองค์การอาจจะสลายได้เช่นเดียวกับสิ่งมีชีวิตโดยทั่วไป

การเปลี่ยนแปลงองค์การมีหลายรูปแบบและรูปแบบหนึ่งที่นักวิชาการให้ความสนใจคือการพัฒนาองค์การ (Organization Development) การพัฒนาองค์การเป็นวิธีการหนึ่งทางวิชาการที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้แต่ละองค์การสามารถดำรงอยู่และเจริญเติบโตท่ามกลางความผันผวนของสภาพแวดล้อมเช่นในปัจจุบัน ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อองค์การในปัจจุบันและอนาคตที่จะดำรงอยู่ท่ามกลางความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (ณัฏฐพันธ์ เจริญนนท์, 2551)

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงาน คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิต เป็นอย่างน้อยอยู่ในบริษัท และยิ่งเชื่อว่าในอนาคต อันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับบุคคลอื่น ๆ กับสถานที่ กับขั้นตอนและเรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเขี้ยว ปัญหาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจใน ชีวิตในการบริหารองค์การให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์การจะต้องมีการบริหาร จัดการทรัพยากรขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดมีปัจจัยในการบริหาร จัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่ดีมีความสำคัญลำดับต้นขององค์การ ดังคำกล่าว คนนั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งขององค์การ ที่สามารถสร้างคุณูปการแก่องค์การอย่างมหาศาล และการที่จะให้ทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เติบโตความรู้ความสามารถนั้นมีปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยในด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยองค์การและ ปัจจัยภายนอก องค์การที่จะของแต่ละบุคคลผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับปัญหาและหาแนว ทางแก้ไขให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถทำงานได้เต็มที่ประสิทธิภาพและสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์การมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะเกิดความตั้งใจในการทำงาน เติบโตที่จะอุทิศเวลาแรงกายความคิด ของตนสนองต่อความต้องการของหน่วยงาน การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรขององค์การต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เช่น การบริหารเงินเดือน การพัฒนาโอกาสและความก้าวหน้าในสายงานสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ ความปลอดภัยในการทำงาน การมีพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีไม่เพียงแต่จะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานของพนักงานในองค์กรแต่ยังส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานอีกด้วย ณัฏฐพันธ์ เจริญนนท์ (2551, หน้า109) ได้ให้นิยามว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงาน และชีวิตของบุคคลคุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์การรวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การนอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์การทั้งในระดับมหภาค และจุลภาค

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดขึ้นในองค์การ เพราะถ้าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน เกิดการพัฒนาคุณภาพงานในองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและอุทิศตนในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การลดอัตราการไถ่ถอนและลาออกจากงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ให้งานประสบความสำเร็จ ผลกระทบจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศได้เปลี่ยนมุมมองและความคาดหวังของประชาชนในการให้ความหมายขององค์กรที่ดี คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานกำลังถูกระบุว่าเป็นดัชนีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับหน้าที่และความยั่งยืนซึ่งการสร้าง

คุณภาพชีวิตที่ดีให้กับองค์กร เป็นการช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้บุคลากรตั้งศักยภาพที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มกำลัง ความสามารถส่งผลต่อความสำเร็จตามภารกิจงานขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

แผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ดำเนินการด้านการติดต่อกับต่างประเทศในแขวงหลวงพระบางเป็นข้าราชการก็จะได้รับสิทธิสวัสดิการตามที่รัฐบาลกำหนด แต่ถ้าเป็นลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างทั่วไปรายเดือนนั้น ก็จะได้เพียงเงินเดือนประจำทุกเดือนและได้รับสิทธิประกันสังคมที่ทางสำนักงานเทศบาลตำบลนาดีจัดให้ส่วนสวัสดิการด้านอื่น ๆ นั้นไม่มี จะเห็นว่าสวัสดิการที่ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างทั่วไปรายเดือนของสำนักงานเทศบาลตำบลนาดีได้รับนั้นค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับองค์กรเอกชน เนื่องจากสำนักงานเทศบาลตำบลนาดีเป็นหน่วยงานราชการ ซึ่งมีงบประมาณจำกัดจึงไม่สามารถจัดสวัสดิการด้านอื่น ๆ ให้ได้ จากความเป็นมาและเหตุผลข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เพราะบุคลากรของเทศบาลตำบลนาดีเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดที่จะต้องได้รับการบริหารและใช้อย่างมีคุณค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลนาดีมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมส่งผลต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายของสำนักงานเทศบาลตำบลนาดี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสังกัด แผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีขอบเขต การวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ตามเพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้ (Huse & Cumming, 1985, pp. 199-200)
 - 2.1 ผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ (Adequate and fair compensation)
 - 2.2 สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย (Safe and healthy environment)
 - 2.3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities)

2.4 ความก้าวหน้า (Growth)

2.5 สังคมสัมพันธ์ (Social integration)

2.6 ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism)

2.7 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (The development of worker potential)

2.8 ด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงาน (In terms of operational independence)

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวนทั้งสิ้น 115 คน โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม ตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้วิจัย และเก็บข้อมูลเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563 และสิ้นสุดโครงการ ในวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2564

4. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

3. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่เป็นพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รวมจำนวนทั้งสิ้น 115 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว บางส่วน เพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2554, หน้า 185)

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถาม ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว แบบสอบถามนี้ สร้างโดยการพัฒนาแบบสอบถามของเสรี สัจจะธีระกุล โดยพัฒนามาจากแนวคิด ของ Huse and Cumming (1985, pp. 198-199) มาประยุกต์ใช้โดยผู้ศึกษานำมาปรับปรุงให้เหมาะสม กับการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 40 ข้อและมีลักษณะเป็นการประเมินค่า

ระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริง 5 ระดับ ดังนี้ คำตอบ คะแนน เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 เห็นด้วย 4 ปานกลาง 3 ไม่เห็นด้วย 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1

การแปลผลคะแนนที่ได้ แบ่งตามเกณฑ์ช่วงคะแนนตามแนวคิดของ (BOOM, 1968)

การแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับได้ดังนี้

การปฏิบัติระดับมาก คะแนน ร้อยละ 80 – 100 (ตั้งแต่ 4 คะแนนขึ้นไป)

การปฏิบัติระดับปานกลาง คะแนน ร้อยละ 60 – 79 (3.00 – 3.99 คะแนน)

การปฏิบัติระดับน้อย คะแนน ร้อยละ 0 – 59 (น้อยกว่า 3.00 คะแนน)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

6. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างและทดสอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพชีวิตนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (contents validity) ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินผลความสอดคล้อง กำหนดค่าตัวเลขดังนี้

ค่า +1 หมายถึง สอดคล้อง

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่า -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1) ดร.ชาญยุทธ หาญชนะ

2) ดร.บุญเหลือ บุบผามาลา

3) ผศ.ดร.พิชัยรัฐ หมั่นดวง

แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of congruence) เลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 เป็นข้อคำถาม

3. ประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นำมาปรับปรุงแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try out) ที่สำนักงาน เอไอเอ คุณมะลิวรรณ แก้วโพเพ็ก ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 30 คน

4. นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient alpha) ของ Cronbach โดยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ขึ้นไป

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามแจกให้กับพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยแจ้งวัตถุประสงค์ในการดำเนินการครั้งนี้

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนภายใน 1 สัปดาห์

8. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจง ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตาราง

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าทีแบบอิสระ (t-test for Independent Samples) โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ สถิติ F-test (One-way Anova) โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบมีความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้วิจัยต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

3. ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะทางพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เป็นความเรียง

9. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุอยู่ระหว่าง 31 -40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 และช่วงอายุน้อยที่สุดคือมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 4.44 มีสถานภาพสมรส จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 54.44 และน้อยที่สุดคือหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 และน้อยที่สุด ประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 มีประสบการณ์ทำงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 และน้อยที่สุด 3 - 4 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 6,001-10,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 และน้อยที่สุดต่ำกว่า 6,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.60, S.D.= 0.40) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.16, S.D.= 0.33) รองลงมาคือด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.68, S.D.= 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความก้าวหน้า ($\bar{X}$ = 3.31, S.D.= 0.85)

ตารางที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.61	0.58	ปานกลาง
2. ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3.41	0.66	ปานกลาง
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.35	1.05	ปานกลาง
4. ด้านความก้าวหน้า	3.31	0.85	ปานกลาง
5. ด้านสังคมสัมพันธ์	3.34	0.63	ปานกลาง
6. ด้านลักษณะการบริหาร	3.55	0.73	ปานกลาง
7. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.68	0.67	ปานกลาง
8. ด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงาน	4.16	0.33	มาก
รวม	3.60	0.40	ปานกลาง

3. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมพบว่า อายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่

1) ในการพิจารณาตำแหน่งควรใช้ความสามารถและผลงานของพนักงานเป็นเกณฑ์หลักสำหรับการตัดสินใจ

2) องค์กรควรมีการสนับสนุนให้พนักงานทุกคน ทุกตำแหน่ง มีโอกาสได้ทุนเพื่อไปศึกษาต่อยังระดับที่สูงขึ้นตามความต้องการของพนักงานอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันทั้งองค์กร

3) องค์กรควรมีการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยกว่านี้ เช่น คอมพิวเตอร์เครื่องถ่ายเอกสาร ปริ้นเตอร์ เป็นต้น และควรจัดทำให้เพียงพอต่อการใช้งานของพนักงานด้วย

4) ควรมีการสอบถามความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขสภาพการทำงานอยู่เป็นประจำ

10. อภิปรายผล

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.40) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.33) รองลงมาคือด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.85) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมพร สังข์เพิ่ม (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านการเกื้อกูลและการรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองและความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและ

เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้น พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และขนาดของมหาวิทยาลัย มีอิทธิพล ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 0.05 0.01 ตามลำดับ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากพบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรมีการวางแผน ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น เช่น การนำทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่มาใช้ภายใน องค์กรให้ชัดเจนและมากขึ้น การบริหารจัดการคนเก่งและคนดี (Talented People) การสร้างองค์กรแห่ง การเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อพัฒนาองค์กร เน้นการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และทักษะร่วมกัน ทำให้เกิดกระบวนการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล และยังสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐชาติ อินทจักร์และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อศักยภาพ ในการพัฒนาองค์กรของบริษัท อินเทอร์เน็ตวันซ์ฟุต จำกัด พบว่าระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการ ทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ศักยภาพในการพัฒนาองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพ ชีวิตในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลกับศักยภาพในการพัฒนาองค์กรเชิงบวก ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงาน

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมพบว่า อายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอิงอร ตันพันธ์ (2556) ที่พบว่าการศึกษาเปรียบเทียบแสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิง, พนักงาน และผู้บริหารโรงแรม จำแนกตามมาตรฐาน บริการ, กลุ่มอายุ, สถานภาพสมรส, ระยะเวลาการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญ ($P=0.05$) กระนั้นก็ตีพนักงานโรงแรม 4 ดาว ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ($P=0.005$) โดยอายุงาน 33 – 37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด คุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ยกเว้นในโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว ($P=0.022$) แต่ ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P<0.001$) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในโรงแรมมาตรฐาน 4 ดาว นอกจากนั้นพนักงานโรงแรมมาตรฐาน 3 และ 5 ดาว ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมี คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ($P=0.05$) ในโรงแรมมาตรฐาน 3, 4 และ 5 ดาว ประสบการณ์ในการ ทำงานที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P<0.05$)

11. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1.1 การนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศนั้นบุคลากรจะต้องมีขวัญและกำลังใจที่ดี ซึ่งองค์กรควรมีแผนงานที่ ชัดเจนในการส่งเสริมและ จูงใจบุคลากรในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ การพิจารณารางวัลหรือค่าตอบแทนให้แก่ บุคลากรที่มีผลงานดีเด่น

1.2 ผู้บริหารควรจัดการประชุมภายในหน่วยงานแต่ละฝ่ายเพื่อทำ ความเข้าใจ และแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ที่จะปรับปรุง กฎ ระเบียบ คำ สั่ง หรือข้อบังคับที่จะ สนับสนุนให้มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดำเนินไปด้วยความสะดวก ถูกต้อง และคล่องตัวในการบริหารงาน

1.3 ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานทั้งในระดับปฏิบัติการและหัวหน้างาน ให้มีการทากิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้รู้สึกถึงการทำงานที่เป็นทีมหรือเป็นครอบครัวเดียวกัน เช่น จัดกิจกรรมกีฬาภายใน หรือกิจกรรมที่ได้ทำร่วมกันในแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กร

1.4 ให้มีการพิจารณาปรับปรุงในเรื่องของระบบการบริหารค่าตอบแทน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

1.5 องค์กรควรมีการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์เครื่องถ่ายเอกสาร ปริ้นเตอร์ เป็นต้น และควรจัดทำให้เพียงพอต่อการใช้งานของพนักงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.2 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

บรรณานุกรม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.พี.รินทร์.

ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง. (2532). **ผู้นำชุมชนชนบทไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : ศึกษาเฉพาะกรณีปัจจัยที่ทำให้เกิดอำนาจและการสร้างอำนาจให้กับตน**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมพร สังข์เพิ่ม. (2555). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อิงอร ตันพันธ์. (2558). **ความผูกพันของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อองค์การของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน**.วารสารเกษมบัณฑิต. 16 (2), 125-139.

Huse, E.F., and Cummings, T.G. (1985). **Organizational Development and Change**. St.Paul, Minn : West.

Yamane. (1967). **Taro Statistic: An Introductory Analysis**. New York: Harper & row.