

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตภาคเหนือ ของบริษัทยาในประเทศไทย ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### 1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในภาพรวม (Quality of Life) คำว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มีนักวิชาการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น ดังนี้

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ได้ให้คำจำกัดความและความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ไว้ว่าเป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยมีความสุขภาวะที่สมบูรณ์และ มีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ดังนี้

- สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขโดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

- สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกรักของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

- สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องของการมีสัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

- สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องของความรู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

วอลตัน (Walton, 1973 : 12-16) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องของสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ สิทธิส่วนบุคคล และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

Wayne F. Cascio (1992: 20 อ้างถึงในสุทธิณี เดชะตา, 2551: 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ลักษณะ โดยนัยแรกหมายถึง เรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กร เช่น การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) การจัดการอย่างมีประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (Employee Involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (Safe Working Conditions) อีกนัยหนึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย ความพึงพอใจ การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และการสามารถเติบโตก้าวหน้าและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

## 2. มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of work Life: MS-QWL) (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่องที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากการทำงานในสถานประกอบการ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่กันยายน พ.ศ.2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัด

คุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001:1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม และนำไปปฏิบัติอย่างแพร่หลาย และเพื่อพัฒนาระบบดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการเน้นการบูรณาการเชื่อมโยง โดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือร่างกาย อารมณ์ สังคม และ จิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเราเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมนั้นอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์และปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้อง ทำขึ้นในขั้นตอนแรกๆ และอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรกสำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังจากการวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรมมาตรการ หรือโครงการต่างๆ ที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าว เพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็นสอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆ จากการวิเคราะห์มากที่สุด

ทั้งนี้คุณภาพชีวิตของคนทั่วไป และคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการ เหมือนกันในเรื่องการทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุด และจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระ ในการทำงานและด้านความรู้สึกของจิตใจ จึงสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยทั้ง 6 ด้านในการดำเนินการ อันเป็นมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานดังตาราง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 1 แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างจิต  
 ความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

ปัจจัย	ความหมาย
1.ด้านร่างกาย	การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและความกระฉับกระเฉงในการทำงานสามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังใจการทำงานเพียงพอ โดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ
2.ด้านจิตใจ	การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถปลอดโยน และให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์
3.ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่หน่วยงานจัดให้
4.ด้านสิ่งแวดล้อม	การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาดถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางสะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินให้หน่วยงาน มีช่องว่างรับรู้ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ
5.ด้านจิตวิญญาณ	การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการสถานการณืประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามละปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

ตารางที่ 1 แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างจิต  
 ความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์) (ต่อ)

ปัจจัย	ความหมาย
6.ด้านความมั่นคงใน ชีวิต	การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจ ปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้สินเกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคง ของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงานมีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม และครอบคลุม มี การตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถ เพื่อประกันความมั่นคงในงานตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยจนเกินไป

จากนิยามของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้  
 ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างจิตความสามารถของมนุษย์ว่า คุณภาพชีวิตการ  
 ทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ  
 สังคมและ จิตวิญญาณ ภายใต้อุปสรรคและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงใน  
 ชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการ  
 ที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่  
 องค์กรจนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้าน  
 ร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความ  
 มั่นคงในชีวิต

### 3. ลักษณะการทำงานของผู้แทนยา

ลักษณะการทำงานของผู้แทนยา (อรรถพ สุนทรนนท์ และวรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์, 2556) มี  
 ลักษณะการทำงานตามกระบวนการขาย 7 ขั้นตอน ได้แก่ การแสวงหาลูกค้า การเตรียมตัวก่อนเข้า  
 พบ การเข้าพบลูกค้า การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การรับมือกับข้อโต้แย้งและข้อสงสัย การปิดการขาย  
 และการติดตามผล โดยมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเป็นกิจกรรมสนับสนุนการทำงาน

3.1 การแสวงหาลูกค้า ลูกค้าในที่นี้หมายถึงแพทย์และโรงพยาบาลที่มีโอกาสใช้ยาที่ผู้แทน  
 ยารับผิดชอบ โดยการแสวงหาลูกค้าเป็นการกระทำให้ได้มาซึ่งรายชื่อของบุคคลหรือสถาบันที่เป็น  
 ลูกค้า รวมถึงผู้ที่มีโอกาสจะเป็นลูกค้า ได้แก่ การใช้ฐานข้อมูลของบริษัท การใช้ข้อมูลจากผู้แทนยา  
 คนเก่าหรือผู้ใกล้ชิดกับแพทย์ และการออกตระเวนหาลูกค้าใหม่เอง

3.2 การเตรียมตัวก่อนเข้าพบ คือ การเตรียมการก่อนพบลูกค้าเพื่อให้การเข้าพบลูกค้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้แทนยาจะวิเคราะห์ความสำคัญของโรงพยาบาลและแพทย์ กำหนดแผนและวัตถุประสงค์ในการพบแพทย์ โดยจะเขียนแผนการทำงานเป็นเดือนและเป็นรายสัปดาห์ และเตรียมข้อมูลก่อนพบแพทย์ซึ่งมักจะเป็นไปตามที่บริษัทมีการจัดอบรมให้

3.3 การเข้าพบลูกค้า ผู้แทนยาต้องมีการพิจารณาถึงเวลาและความสะดวกของแพทย์ หรือความต้องการของแพทย์ เพื่อปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ในการพบแต่ละครั้งให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ส่วนใหญ่แล้วผู้แทนยาจะเลือกพบแพทย์ในช่วงเวลาที่แพทย์มีคนไข้น้อย ช่วงเวลาพักของแพทย์ ไปพบแพทย์ที่คลินิกของแพทย์ พบแพทย์ในระหว่างการจัดประชุมทางวิชาการ หรือระหว่างการจัดเลี้ยงอาหารหรืออาหารว่างระหว่างประชุมวิชาการ ส่งผลให้เวลาการทำงานจะไม่แน่นอน

3.4 การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ เป็นจังหวะเวลาที่ผู้แทนยานำเสนอข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับยาที่ตนเองรับผิดชอบให้แก่แพทย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แพทย์พิจารณาเลือกสั่งใช้ยา ผู้แทนยาบางรายมีวัตถุประสงค์อื่นด้วย เช่น ให้แพทย์ท่านนั้นไปบอกแพทย์ท่านอื่นต่อ หรือเพื่อหา Indication ที่จะใช้ยาได้ โดยรูปแบบที่ให้ข้อมูลแพทย์มีดังนี้

- การให้ข้อมูลแบบเต็ม (Full Detail) คือ การให้ข้อมูลทั้งหมดโดยละเอียด
- การให้ข้อมูลแบบเตือนความจำ (Remind) คือ การให้ข้อมูลเฉพาะเรื่องขึ้นกับวัตถุประสงค์และโอกาสในการพบแพทย์แต่ละครั้ง

3.5 การรับมือกับข้อโต้แย้งและข้อสงสัย ส่วนใหญ่มักเป็นคำถามจากแพทย์เกี่ยวกับจุดเด่นหรือลักษณะเฉพาะของยา ผู้แทนยาส่วนใหญ่จะพยายามตอบหากตอบได้ในขณะนั้น แต่หากตอบไม่ได้ ผู้แทนยาจะขอเวลาแพทย์กลับมาหาคำตอบ เพื่อที่จะนำกลับไปตอบแพทย์ในการพบครั้งต่อไป

3.6 การปิดการขาย เป็นความพยายามทำให้แพทย์สามารถจำชื่อยาได้ หรือสร้างความสนใจในการสั่งใช้ยา หรือสามารถทำให้แพทย์ตัดสินใจสั่งใช้ยาได้ โดยอาจเป็นการสั่งใช้ยาครั้งแรกหรือเพื่อให้แพทย์ยังคงสั่งใช้ยานั้นไม่เปลี่ยนไปสั่งใช้ยาตัวอื่น

3.7 การติดตามผล หลังจากพบแพทย์แต่ละครั้งผู้แทนยาจะมีการติดตามผลในครั้งต่อไปที่เข้าพบ ซึ่งการติดตามผลนี้เองที่จะกลายมาเป็นวัตถุประสงค์ในการพบแพทย์ครั้งต่อไป

กิจกรรมส่งเสริมการขาย ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้ การให้ของขวัญในโอกาสพิเศษ การมอบ Gimmick การจัด Promotion แก่ผู้มีอำนาจในการสั่งซื้อ การดูงานและประชุมวิชาการต่างประเทศ การสนับสนุนการประชุมวิชาการในประเทศทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ซึ่งรวมการ

จัดเลี้ยงอาหารว่าง หรืออาหารกลางวันขณะมีการจัดประชุมวิชาการ การออก Booth การสนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมอื่นๆ ทางวิชาการ ตลอดจนถึงการแจกตัวอย่างสินค้า

ในส่วนรายได้ของผู้แทนยา จะประกอบด้วยสองส่วนหลักๆ คือ Fixed Cost ประกอบด้วยเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าประกันรถ ค่าน้ำมันรถ และอีกส่วนหนึ่งคือ Incentive ซึ่งจะได้จากการทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายของบริษัท ซึ่งความมากน้อยของทั้งสองส่วนก็จะแตกต่างกันไปแล้วแต่บริษัท (Andrea Santiago, 2557: ออนไลน์)

สายงานผู้แทนยานั้นสามารถเติบโตได้ทั้งในสายงานเดิมเป็น District manager หรือ Regional manager แล้วเลื่อนตำแหน่งเป็น Senior Director จนถึง Vice President หรืออาจเปลี่ยนไปในสายงานอีกด้านที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์มากขึ้นคือ Assistant Product Manager จนถึง Product Manager (Andrea Santiago, 2557: ออนไลน์)

#### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สุรชาติ เป้าวัลย์ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรทั้งหมดซึ่งประกอบด้วยพนักงานฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด ทั้งหมด 120 ราย นำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ การทดสอบการแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าพนักงานบริษัทฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด มีคุณภาพชีวิตภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นในปัจจุบันที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นปัจจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์กัน

**ไพบุลย์ เสริมสุขสิริวัฒน์ (2554)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนขายบริษัทขายข้ามชาติ ในเขตการขายต่างจังหวัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานตามที่เป็นจริงและที่คาดหวังของผู้แทนขายบริษัทขายข้ามชาติในเขตการขายต่างจังหวัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ที่เป็นตัวแทนบริษัทขายข้ามชาติที่มียอดขายสูงสุด 10 อันดับแรก มีวิธีการเลือกตัวอย่างจากผู้แทนขายบริษัทขายข้ามชาติซึ่งทำงานในเขตการขายต่างจังหวัด ด้วยวิธีการกำหนดโควตาในจำนวนที่เท่ากันของแต่ละบริษัทจำนวน 40 ราย ทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามตัวชี้วัดของ Richard E. Walton ทั้ง 8 ด้าน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะของชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ยกเว้นด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีคุณภาพชีวิตการทำงานตามความเป็นจริงอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการศึกษาด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความคาดหวังระดับมากทุกด้าน

**วสันต์ วิตรัฐมุลย์ (2554)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน ในองค์กร (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 193 ราย และนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม



ในระดับมาก โดยปัจจัยที่บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย และด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกปัจจัยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการมีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน รวมถึงมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กับ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ แปรผันตามกันในเชิงบวก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved