

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ ซึ่งถือว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ คุณภาพชีวิตการทำงานจึงมีความสำคัญ ดังนั้นสามารถแบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ดังนี้

- 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต
- 2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.1.3 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

##### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นย่อมมีหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้วยเหตุนี้จึงมีหลายบุคคลที่ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

Walton (1974 อ้างถึงใน สรวงสรรค์, 2541: 21) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และยังมีความหมายที่กว้างขึ้นมิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมไปถึงความต้องการและ

ความปรารถนาในชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย

Delamotte & Takezawa (1984) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างกว้างหมายถึงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจ สำหรับ พนักงานคุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบคือ ประโยชน์และผลดีของงานที่จะมีผลต่อ พนักงานหมายถึงการปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงาน ควรได้รับการ พิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละบุคคลและ รวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Werther & Davis (1993) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง “การมี การบังคับบัญชาสภาพการทำงานค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีและมีงานที่น่าสนใจมีความท้าทาย และเป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน” การที่จะได้มาซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้นทำได้โดยใช้ ปรัชญาทางการดำเนินงานสัมพันธที่จะสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเป็นความพยายาม อย่างเป็นระบบขององค์การเพื่อเปิดโอกาสให้แก่พนักงาน ได้มีบทบาทที่มีผลกระทบต่องานของตน และมีส่วนในการสร้างประสิทธิผลขององค์การในภาพรวมมากขึ้นการปฏิบัติในกลุ่มนี้จะเน้นที่การ หาทางให้อำนาจแก่พนักงานโดยการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่ง เป็นการเน้นที่การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและมีความ พึงพอใจในการทำงานการมีส่วนร่วมอาจเริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมในงานเช่น วงจรคุณภาพ (Quality Circles) จนกระทั่งการร่วมตัดสินใจ (Cotetermination) และการทำงานแบบเป็นกลุ่ม อิสระ (Autonomous Work Groups)

สุจินดา อานแก้ว (2538) “ทฤษฎีคุณภาพชีวิตของบุคคลคือความพึงพอใจของ บุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่เป็นประโยชน์ตามความต้องการของร่างกายและ จิตใจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาวะแวดล้อมด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างพอเพียงจน ก่อให้เกิดการมีสภาวะสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี”

นฤดล มีเพียง (2541) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงทุกสิ่ง ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองความพึงพอใจในการทำงาน และ ความสุขในการทำงานเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร และคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

สอดคล้องกับแนวคิดของ สรวงสวรรค์ ตะปินตา (2541) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตใน การทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน เช่น ความมั่นคงในการทำงาน ความ ปลอดภัยในการทำงาน การปรับปรุงสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมไปถึงการ ให้ความเสมอภาคแก่พนักงาน และยังส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานอีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสถานะความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจผ่านกระบวนการที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

### 2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1974 อ้างถึงใน พาสนา เจื่อนาค, 2555) กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานมีตัวบ่งชี้วัดต่างๆ 8 ประการ ดังนี้

1) การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นส่วนหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์บ่งชี้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นพิจารณาในเรื่อง

- ความพอเพียง คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

- ความยุติธรรม ซึ่งประเมินผลความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับกลิ่น เสียงและการรบกวนทางสายตา

3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Competency Development) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา การอบรมการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม พึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้ ในด้านทักษะความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ความเป็นอิสระ หรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

- ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ ความรู้ความชำนาญมากขึ้นมากกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

- ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลที่ได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

- การกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้น ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

- การวางแผน คือบุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

4) ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) หมายถึง ควรจะให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการดำรงและขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง ความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้ และการให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงต่างๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงาน และสมาชิกในครอบครัวตน เป็นตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ การมอบหมายงานให้ได้รับความรับผิดชอบมากขึ้น ทำงานมากขึ้น และมีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

5) การบูรณาการด้านสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จ และเห็นว่าตนมีคุณค่าซึ่งจะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกว่าชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญ การเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ไม่มีการแข่งขันในองค์การ ยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน มีลักษณะการทำงานร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และมีความรู้สึกว่ามีเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ต้องอยู่บนพื้นฐานของระบบคุณธรรม

6) ประชาธิปไตย/สิทธิในองค์การ (Constitutionalism) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก สิทธิในการให้ข้อมูลอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็น และความไม่เสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่นๆ ในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การลงโทษ และการได้รับคำตอบแทน

7) จังหวะชีวิตโดยรวม (Total Life Space) หมายถึง งานของบุคคลหนึ่งควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตบุคคลนั้น บทบาทที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาว่างของครอบครัวตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ ไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องเคร่งครัดอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) หรือความรู้สึกมีคุณค่าต่อสังคม หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนิน ไปในลักษณะที่ไม่ได้รับฝัดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของตนเอง ได้มีส่วนร่วมรับฝัดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ

Shrovan (1983) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการคือ

1. Development คือการพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานด้านต่างๆในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วยซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชนและแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. Dignity คือการเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจและได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถหรือการเป็นผู้นำที่มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่นการที่บุคคลใดๆได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

3. Daily Practice คือการฝึกฝนงานเป็นประจำและสม่ำเสมอโดยที่บุคคลทั่วไปจะต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงในการทำงานแต่ละวันย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีแต่บุคคลจะไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ถ้าหากปรากฏว่าองค์กรนั้นๆไม่มีระเบียบวิธีการปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ดังนั้นการประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวันซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาวจำเป็นที่แต่ละองค์กรควรได้ให้ความสำคัญ

Huse & Cummings (1985) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตของการทำงานและแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้านดังนี้

ด้านที่ 1 รายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

ด้านที่ 2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

ด้านที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทายงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

ด้านที่ 5 สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตรปราศจากการแบ่งพรรคแบ่งพวก ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ด้านที่ 6 ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคลผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาบรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

ด้านที่ 7 ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงานมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ด้านที่ 8 ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

บุษยมาศ แสงเงิน ( 2553, ออนไลน์) ได้วิเคราะห์ลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม คือ การได้รับรายได้ที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่บุคลากรรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรม

2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย คือ การที่บุคลากรปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ การที่บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ การที่บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในงาน

5. ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร คือ การที่บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศความเป็นมิตร

6. ลักษณะการบริหารงาน คือ การมีความยุติธรรมในการทำงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิการเป็นปัจเจกบุคคล บรรยากาศองค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน คือ การที่บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิสระจากงาน มีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่าง ๆ

บุญแสง (2533 อ้างถึงใน ภูษณิศ, 2548) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (adequate and fair pay) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (equal pay of equal work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งานการประเมินค่างาน (job evaluation) การจัดทำโครงสร้างเงินเดือน มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์กร โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ต้องการให้แก่บุคคลในองค์กรโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มียุทธูปสงค์มากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวบุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มักมีความแตกต่างในแต่ละองค์กรไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์กรใดมีประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดีเพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่นๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหาร

องค์การต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์การ

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (a safe and healthy environment) การจัด สภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็น การป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควร ต้องทำ เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์การ ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (pollution) เป็นปัญหาที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์การ ต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ ในสภาพความ เป็นจริงแล้ว ก็ได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ จึงเป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย แง่ศีลธรรมและเป็นการสร้างความพึง พอใจให้แก่บุคคลในองค์การด้วย

4. ความมั่นคงในการทำงาน (job security) ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้าง งานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์การที่ให้ความมั่นคงในการทำงานสูง เช่น ระบบ ราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และไม่มีมีการเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทูจิดหรือ หยุคนงานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์การที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดย เหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์การเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการทำงานสูง มากเช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มีมีการจ่ายเงินชดเชยตามที่ กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์การแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์การสูง องค์การที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการ จ้างงานต่ำ มักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์การที่มีความ มั่นคงในการทำงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การทดแทนกันไป แต่ ความมั่นคงในการทำงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความ มั่นคงในการทำงานสูง จะเกิดความเฉื่อย (inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิก จ้างถ้าไม่ทำความผิดร้ายแรง ซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์การเอง

5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (free collective bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็น สิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์การตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรอง โดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้อง ให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรอง ตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็ จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผล เสียหายขึ้นแก่ทุก ๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งใน



ด้านจิตวิทยา และด้านเศรษฐกิจแล้ว จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาของพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของตนเอง จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์กรและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลงานของการเจรจา องค์กรจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรควรจะได้รับและต้องการจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (growth and development) พัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (social integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ใช่มุมที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์กรคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการ

เสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์การที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ

8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์การในที่นี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์การมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์การ เช่น ถ้าองค์การมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วม เป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์การมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายบริหาร อาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์การมีส่วนร่วมไปพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์การเป็นแนวทาง การบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by objective) และวงจรควบคุมคุณภาพ (Quality control circle)

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at work) ความหมายของคำว่าประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การทุก ๆ คน ในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์การ เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ไม่ว่าจะมีความรู้ใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์การ ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริง ๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์การสูงทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total life space) การทำงานในองค์การมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาว่างเพื่อพักผ่อน เป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์การที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลานับ ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปี และวันหยุดพิเศษเนื่องในงานเทศกาลต่าง ๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำนี้ถือเป็นผลประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่มิได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมของนักทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อความสะดวกคล่องในงานวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดทฤษฎีของ Walton ที่มีองค์ประกอบ ทั้ง 8 ตัว มาใช้ในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการด้านสังคม
6. ประชาธิปไตย/สิทธิในองค์การ
7. จังหวะชีวิตโดยรวม
8. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

### 2.1.3 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน Greenberg & Baron (1993)

กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 อย่าง ได้แก่

1. ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การลดอัตราการเปลี่ยนงาน

2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

3. เพิ่มประสิทธิผลขององค์การ (ในเรื่องของกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์การ)

การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนและแผนนั้นต้องถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์

นอกจากนี้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานการตอบสนองความต้องการความพึงพอใจของพนักงานทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นนักพัฒนาองค์การจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจความพึงพอใจและสร้างความผูกพันในองค์การซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติขององค์การซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร มีความผูกพันกับองค์กร และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของผลการปฏิบัติงาน
2. องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน

### 1. ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

Mathis and Jackson (2003) ได้อธิบายความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ที่น่าสนใจว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่งว่า สามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยมีเกณฑ์การประเมินในด้านต่างๆ ดังนี้ ประสิทธิภาพของงาน คุณภาพของงาน และความสามารถเกี่ยวกับงาน

Mei Retno Adiwaty (2009) ได้อธิบายความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่ทำให้พนักงานบรรลุเป้าหมายการทำงาน โดยวิธีการทำงานนั้นมีความถูกต้องเหมาะสมและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายในการที่จะช่วยปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น รวมทั้งเป็นการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานและค้นหาวิธีการแก้ไขอุปสรรคที่ขัดขวางการทำงาน และเมื่อกระบวนการข้างต้นได้เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ จะทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และอยู่บนพื้นฐานของการบริหารทรัพยากรต่างๆ ที่องค์การมีอยู่อย่างคุ้มค่า และพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอันอาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้เป็นอย่างดี

Kaprinis Stylianos (2013) ได้อธิบายความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น และยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก ทั้งนี้เอื้อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์การ

Abida Nasreen (2012) ได้อธิบายความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่กำหนดวิธีการปฏิบัติงานต่อกัน โดยมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น

Cynthia Oduro-Nyarko (2013) ได้อธิบายความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ขององค์การให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการปฏิบัติงานนั้นต้องเกิดจากความตั้งใจ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์การด้วย โดยผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะทำให้องค์การธุรกิจสามารถชนะคู่แข่งกันได้

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2542, หน้า 174-175) ตั้งข้อสังเกตว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะเป็นที่บ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพของพนักงานและจากการศึกษาหัวข้อสำหรับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทต่างๆ มีดังนี้

1. ด้านปริมาณงาน หมายถึง ผลงานที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ปริมาณงานและระยะเวลาหรือเป้าหมายที่กำหนด
2. ด้านคุณภาพงาน หมายถึง ความถูกต้องครบถ้วนรวดเร็ว และเรียบร้อยของผลงานที่ สำเร็จเปรียบเทียบกับมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนด
3. ด้านความรู้ในงาน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่ เกี่ยวข้อง รวมทั้งเข้าใจวิธีและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
4. ด้านความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง ความรู้ ความชำนาญในการใช้ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนรู้จักระมัดระวังและคำนึงถึงความ ปลอดภัยในการใช้งาน
5. ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ หมายถึง ความสามารถและความปรารถนาจะ เรียนรู้และเข้าใจงานหรือวิธีการใหม่ ๆ
6. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจใส่ใจต่องาน รวมทั้งปฏิบัติงานและติดตามงานจนเป็นผลสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด
7. ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นและความสามารถเข้ากับ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ตลอดจนมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ
8. ด้านการมาทำงานและตรงต่อเวลา หมายถึง ความสม่ำเสมอในการมาทำงานตลอด ทั้งปีและการตรงต่อเวลา
9. ด้านทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงความคิดหรือเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่ายและตรงประเด็น
10. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดริเริ่มในการปรับปรุง งานให้สำเร็จได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ต่างๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์
11. ด้านการให้ความร่วมมือและการประสานงาน หมายถึง การให้ความร่วมมือและ ประสานงานกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุสำเร็จตามเป้าหมาย
12. ด้านความประพฤติและการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย หมายถึง การประพฤติและ การวางตนอย่างเหมาะสมรวมทั้งเชื่อฟังและตั้งใจปฏิบัติงานตามกฎระเบียบต่างๆ
13. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ผลงาน เป็นที่น่าเชื่อถือได้โดยผู้บังคับบัญชาโดยไม่ต้องคอยควบคุมอย่างใกล้ชิด
14. ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจอย่างรอบคอบในงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องที่ หันต่อเหตุการณ์

15.ด้านการพัฒนาตนเอง หมายถึง การรู้จักขวนขวายหาความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบให้เพิ่มขึ้นอยู่เสมอตลอดจนฝึกฝนจนเกิดความชำนาญสามารถเห็นผลได้ในทางปฏิบัติ

จากการทบทวนวรรณกรรมความหมายของ ผลการปฏิบัติงาน ที่ได้กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าผลการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการทำให้พนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ทำงานบรรลุเป้าหมาย มีความถูกต้อง โดยสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับทั้ง 2 ฝ่าย ช่วยกันปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

## 2. องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ตำราต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า Mathis and Jackson (2003) ได้จำแนกองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ 3 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพของงาน 2) คุณภาพของงาน และ 3) ความสามารถเกี่ยวกับงาน ส่วน Armstrong (2002) ได้จำแนกองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ 4 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์องค์การกับกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 2) ทรัพยากรในองค์การ 3) ระบบการให้รางวัล และ 4) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ด้าน Zabeda Abdul Hamid (2011) ได้แบ่งองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน 3 องค์ประกอบไว้ดังนี้ องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) การวางแผนในการปฏิบัติงาน 2) กระบวนการในการปฏิบัติงาน และ 3) ผลลัพธ์การปฏิบัติงาน ในขณะที่ Bidayatul Akmal Mustafa Kamil (2013) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ว่าองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ปริมาณของงาน 2) คุณภาพของงาน 3) ความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน และ 4) ความพึงพอใจทั้งของพนักงานและผู้บังคับบัญชาในขณะเดียวกัน Ojokuku, R.M. (2013) ได้จำแนกองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ 2 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ 1) แรงจูงใจของพนักงาน และ 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ Aarti chahal (2013) ได้จำแนกองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ 3 องค์ประกอบด้วยกัน 1) ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน 2) การอบรมและพัฒนา และ 3) คุณภาพของงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด” โดยนำแนวคิดผลการปฏิบัติงานของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2542) ที่ได้นำเสนอโมเดลของผลการปฏิบัติงาน โดยโมเดลผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ด้านปริมาณงาน 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรู้ในงาน 4) ด้านความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์ 5) ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ 6) ความรับผิดชอบในงาน 7) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 8) ด้านการมาทำงานและตรงต่อเวลา 9) ด้านทักษะในการสื่อสาร 10) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 11) ด้านการให้ความร่วมมือและการประสานงาน 12) ด้านความประพฤติและการปฏิบัติงานตามระเบียบ 13) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 14) ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการ

แก้ปัญหา 15) ด้านการพัฒนาตนเอง ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดผลการปฏิบัติงานของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัมฤทธิ์ (2542) มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) ได้ทำการศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ศึกษาต่อบุคลากรในวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำนวน 180 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญตามวิธีของยามานะ 124 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิจัยสรุปได้ว่า 1) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์กร ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อุไรรัตน์ สุโชคายน (2553) ได้ทำการศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 1,643 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาวิจัย ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่มีต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านการบูรณาการ ทางสังคมหรือการทำงานร่วมมือกัน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านประชาธิปไตยในองค์กรด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต

ขวัญตา พระธาตุ (2554) ได้ทำการศึกษา “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอัยการกรณีศึกษา สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสงขลา” โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 2) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร 3) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ประชากรคือบุคลากรอัยการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 179 คน เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น ค่าแอลฟา เท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความผูกพันด้านส่วนตัวและด้านสังคมอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพชีวิตด้านการทำงานและด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกละอยู่ในระดับสูง ความผูกพันต่อเนื้อและความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า อายุ สถานภาพ การสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า ตำแหน่งปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสังคมที่ปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4. คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมของบุคลากรอัยการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.479$ )

วิวัฒน์ นิซัง (2555) ได้ทำการศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์ จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี. เพนท์ จำนวน 261 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Least Significant Difference (LSD) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่างปี 18-22 ปี อายุงาน 2-5 ปี รายได้ 8,001-15,000 บาท และมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน



พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมพร สังข์เพิ่ม (2555) ได้ทำการศึกษา “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างหรือองค์ประกอบของดัชนีวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย เกี่ยวกับงานที่ทาและปัจจัยด้านองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทาการเก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ซึ่งมีแผนการสุ่มโดยใช้ความน่าจะเป็นแบบแบ่งชั้นภูมิ (Two-Stage Stratified Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบค่าที (t – test) การทดสอบค่าเอฟ (F – test) การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่า ดัชนีคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองและความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสม ด้านการเกื้อกูลและการรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่าง ชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$  จากคะแนนเต็ม 5) สำหรับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย (4) สนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้น พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และขนาดของมหาวิทยาลัย มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 0.05 0.01 ตามลำดับ

ทศพร จิรกิจวิบูลย์ (2556) ได้ทำการศึกษา “การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยกลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

อุสุมา สักดีไพศาล (2556) ได้ทำการศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เมเนจเม้นท์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านอายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.00 และ 0.20 ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านความเร็วในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

รณชฤดี ป็องกันภัย (2557) ได้ทำการศึกษา “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน

ของพนักงานการเคหะแห่งชาติผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการเคหะแห่งชาติที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ จำนวน 327 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยแบ่งประชากรออกเป็นฝ่ายๆ แล้วสุ่มตัวอย่างจากทุกฝ่ายออกมาตามสัดส่วนมากน้อยของแต่ละฝ่าย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัชฌิมเลขคณิตและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson และ Point-biserial การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปรผลการศึกษาพบว่า

- 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีตำแหน่งบริหารและวิชาการ มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท และมีอายุราชการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี

2) ปัจจัยด้านการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน

3) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

4) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน อัตราเงินเดือนและอายุราชการ

5) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติในภาพรวม พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน สำหรับปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน อัตราเงินเดือน อายุราชการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ได้แก่ อายุ อัตราเงินเดือน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ตำแหน่ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ได้ทำการศึกษา “การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ และศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานจำนวน 218 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 3 คน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $X = 3.96$ ) ส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (1) ควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ (2) ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นไปยังพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสม และ (3) ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้พนักงาน

แต่ละตำแหน่งสามารถทำงานทดแทนกันได้ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมพบปัญหาอุปสรรค 4 ด้าน ได้แก่ (1) การให้บริการของพนักงานต่อความต้องการของลูกค้า (2) ตำแหน่งความรับผิดชอบของพนักงาน (3) ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และ (4) การรับพนักงานใหม่และนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแก้ไขปัญหาดังแต่ขั้นตอนการรับพนักงานใหม่รวมถึงนักศึกษาฝึกงาน โดยเน้นการฝึกอบรมเป็นหลัก ในปี 2558 เน้นเรื่องการให้บริการ ส่วนในปี 2559 เน้นเรื่องทักษะการติดต่อสื่อสารภาษาจีน ข้อเสนอแนะงานวิจัย ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเรื่องความผิดพลาดในการทำงานเป็นลำดับต้น ๆ ควบคู่ไปกับการมีนโยบายการฝึกอบรมที่เน้นให้พนักงานมีทักษะความสามารถท างานในสายงานที่มีความใกล้เคียงกัน สามารถทำงานทดแทนตำแหน่งกันได้ และควรมีการปรับเปลี่ยนการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ที่เป็นชาวจีนให้มากขึ้น หัวหน้าแผนกควรกำกับดูแลเอาใจใส่ลูกน้องในการท างานอย่างใกล้ชิดเพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน และให้การสนับสนุนพนักงานในการฝึกทักษะหรือทดลองได้ทำงานในตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกันให้มากขึ้น ส่วนพนักงานควรตระหนักและมีความระมัดระวังในการท างาน โดยเฉพาะงานที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงให้มากขึ้น และควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีของชาวจีนให้มากขึ้นด้วย

รัตนภรณ์ บุญมี (2558) ได้ทำการศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและรายได้ต่อเดือนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบลนาดี จำนวน 90 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบความแตกต่าง โดยใช้ค่าสถิติ t-Test และ One-way ANOVA

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลนาดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และด้านภาวะอิสระในการปฏิบัติงานด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนปัจจัย ทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรสและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางเพื่อเป็นการ

ปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี ดังนั้นควรเปิดโอกาสและสนับสนุนพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิการศึกษาใหม่ให้ก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น โดยอำนวยความสะดวกในการลาไปเรียนหรือสอบ ตลอดจนมอบทุนสนับสนุนเพื่อศึกษาต่อรวมถึงควรพิจารณาและแก้ไขปัญหา โดยมีการกำหนดแนวทางในการปรับเงินเดือน ปรับสวัสดิการต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และมีการพิจารณาความดี ความชอบอย่างเป็นธรรมและทัดเทียมกับพนักงานคนอื่น ๆ

ทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ได้ทำการศึกษา “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 3) ศึกษาลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 4) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 5) ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำนวน 205 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน
3. บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ 2
4. บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน
5. บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากที่สุด

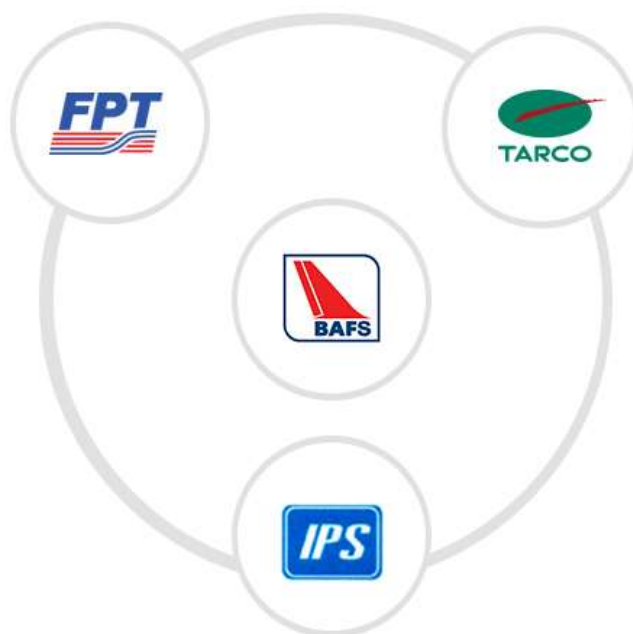
## 2.4 เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

“บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด” หรือ “Fuel Pipeline Transportation Limited (FPT)” จึงก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2534 ตามมติคณะรัฐมนตรี โดยมี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นแกนนำในการจัดตั้งบริษัทร่วมทุน เพื่อดำเนินการขนส่งน้ำมันทางท่อสายบางจาก-ดอนเมือง-บางปะอิน รวมถึงก่อสร้างคลังน้ำมันปลายทางด้วยทุนจดทะเบียนถึงปัจจุบัน 1,592 ล้านบาท มีบริษัทเข้าร่วมทุน ได้แก่ กลุ่มรัฐวิสาหกิจ กลุ่มบริษัทผู้ค้าน้ำมัน กลุ่มธนาคาร สถาบัน

การเงินและกลุ่มอื่นๆ ตามลำดับปัจจุบันบริษัทให้บริการขนส่งน้ำมันอากาศยานและน้ำมันภาคพื้นดินผ่านระบบท่อสูงถึง 4,000 ล้านลิตรต่อปี โดยผู้ให้บริการเป็นบริษัทผู้จำหน่ายน้ำมันชั้นนำของประเทศ อาทิเช่น บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท เซฟรอน (ไทย) จำกัด และบริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด เป็นต้น และส่งมอบน้ำมันให้กับบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อเติมให้กับอากาศยานที่ทำอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิสูงถึง 1,700 ล้านลิตรต่อปี และ ส่งมอบน้ำมันภาคพื้นดินให้กับลูกค้ารับน้ำมันภาคพื้นดินที่คลังน้ำมันบางปะอินทางรถยนต์สูงถึง 900 ล้านลิตรต่อปี

ปัจจุบันบริษัทให้บริการขนส่งน้ำมันอากาศยานและน้ำมันภาคพื้นดินผ่านระบบท่อสูงถึง 4,000 ล้านลิตรต่อปี โดยผู้ให้บริการเป็นบริษัทผู้จำหน่ายน้ำมันชั้นนำของประเทศ อาทิเช่น บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท เซฟรอน (ไทย) จำกัด และบริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด เป็นต้น และส่งมอบน้ำมันให้กับบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อเติมให้กับอากาศยานที่ทำอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิสูงถึง 1,700 ล้านลิตรต่อปี และ ส่งมอบน้ำมันภาคพื้นดินให้กับลูกค้ารับน้ำมันภาคพื้นดินที่คลังน้ำมันบางปะอินทางรถยนต์สูงถึง 900 ล้านลิตรต่อปี

#### กลุ่มบริษัทในเครือ



จากการขยายตัวของบริษัทที่มีกลุ่มบริษัทในเครือรวมถึงความต้องการการใช้น้ำมันได้กระจายไปสู่ภูมิภาคมากขึ้น ทำให้บริษัท FPT ได้มีการขยายระบบขนส่งน้ำมันทางท่อไปยังภูมิภาคต่างๆ ในประเทศไทยเพิ่มขึ้น โดยเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) ให้ภาคเอกชนเป็นผู้พัฒนาระบบท่อขนส่งน้ำมัน

ไปภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท FPT ในฐานะบริษัทเอกชนผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันจากโรงกลั่นน้ำมันบางจากและคลังน้ำมันชองนนทรีไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง และคลังน้ำมันบางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา ระยะทาง 99 กิโลเมตร ได้รับความไว้วางใจจากกระทรวงพลังงานให้ดำเนินการ โครงการขยายระบบท่อขนส่งน้ำมันไปภาคเหนือด้วยเงินลงทุน 7,500 ล้านบาท โดยต่อขยายจากระบบท่อเดิมเริ่มต้นที่คลังน้ำมันบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไปยังคลังน้ำมันพิชิตและคลังน้ำมันนครลำปาง รวมระยะทาง 569 กิโลเมตร เริ่มก่อสร้างเดือนสิงหาคม 2559 แล้วเสร็จพร้อมเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ต้นปี 2562 เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติส่งเสริมความมั่นคงด้านพลังงานและเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งน้ำมันของประเทศ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งน้ำมัน ไปยังภูมิภาคนำความเจริญไปสู่สากล รองรับการขยายตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ประโยชน์ในภาคธุรกิจ ส่งเสริมนโยบายการค้าเสรีโดยผู้ค้าน้ำมันทุกรายมีสิทธิเข้าใช้บริการเท่าเทียมกัน ลดต้นทุนการขนส่งน้ำมัน ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม ลดภาวะโลกร้อน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก กว่า 30,000 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่าต่อปี และประโยชน์ต่อประชาชน มีความมั่นใจว่าระบบการขนส่งน้ำมันเป็นระบบที่มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัยสูงจึงมีความเชื่อมั่นว่าน้ำมันไม่ขาดแคลนจากปัญหาการขนส่งหรือในยามฉุกเฉิน ประชาชนในภาคเหนือได้ใช้น้ำมันในราคาที่ใกล้เคียงกับกรุงเทพ ปลอดภัยจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกน้ำมันขนาดใหญ่ ดังนั้น จึงทำให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยในพันธกิจของบริษัทได้กำหนดไว้ในทั้งหมด 6 ข้อ คือ

1. ต่อผู้ถือหุ้น ให้ผลตอบแทนที่ดีและสม่ำเสมอ
2. ต่อลูกค้า สร้างความพึงพอใจสูงสุด
3. ต่อคู่ค้า ดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างเป็นธรรม
4. ต่อสังคมชุมชนสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
5. ต่อพนักงาน พัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ และมีจริยธรรม
6. ต่อประเทศ การขนส่งพลังงานสู่ภูมิภาค

## ค่านิยม



Fulfill to Safety and Environmental:

ตระหนักถึงความปลอดภัย และใส่ใจสิ่งแวดล้อม



Prompt Services beyond transparency and full Responsibility:

ทีมงานมีความพร้อม โปร่งใส เต็มใจให้บริการ และรับผิดชอบต่อผลงาน



Technology innovation support Thai Society:

ปัจจุบัน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 172 คน โดยแยกตามระดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ฝ่ายบริหาร จำนวน 13 คน
- ระดับหัวหน้าแผนก จำนวน 26 คน
- ระดับหัวหน้างาน จำนวน 36 คน
- ระดับปฏิบัติการ จำนวน 97 คน

ในการบริหารจัดการองค์กร “คน” ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เพราะ “คน” จะเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้ โยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของ บริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด จะดำเนินงานโดยใช้แนวทางของการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ขององค์กร นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะกำหนดแผนมาตรฐานไว้เป็นแนวทางกว้างๆ เพื่อชี้แนะการคิดการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหาร