

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ  
บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่

Quality of Work Life of Operating Employees

at Ek – Chai Distribution System Co., Ltd in Chiang Mai Province

สาสินี เวย์น \* และวิสุทธร จิตอารี\*\*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 344 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25 – 30 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ทำงานกับห้างเทสโก้ โลตัสสาขาทางดง ระยะเวลาร่วมงานกับห้างเทสโก้ โลตัส 1 – 4 ปี ทำงานอยู่ฝ่ายอาหารสด รายได้ต่อเดือน (รวม ค่าล่วงเวลา ค่าอาหาร ค่าน้ำมันรถ ค่าเบี้ยขยัน และเงินพิเศษอื่น ๆ เป็นต้น) 10,000 – 13,000 บาท และให้เหตุผลที่ทำงานกับห้างเทสโก้ โลตัส มีสวัสดิการดี เช่น ประกันสุขภาพ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ งานเลี้ยงสังสรรค์ เป็นต้น ตามลำดับ

ผลการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความเห็นว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ และ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบย่อยของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความมั่นคงในชีวิต คือ ความพึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทฯ จัดให้ ด้านสิ่งแวดล้อม คือ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ด้านร่างกาย คือ การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ด้านจิตวิญญาณ คือ การทำงานที่บริษัทฯ มีความหมาย และมีความสำคัญต่อตนเอง ด้านจิตใจ คือ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว และด้านสัมพันธภาพทางสังคม คือ ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* อาจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ABSTRACT

This study aimed to examine customer satisfaction towards service quality of Signnorth Supply Company Limited, Chiang Mai province. Questionnaires were used as the tool to collect data from 108 customers of the studied company. Data obtained were analyzed by the descriptive statistics: frequency, percentage, and mean. Hereafter were shown summary of the results.

Most respondents were female in the age of 36–40 years old with Bachelor's degree and were in the position of business owner. Their business was registered as sole proprietorship with average monthly sales amount at 200,001–300,000 Baht and had been operated for 5–6 years. Business owner was authorized to all procurement related issues. They got to know about Signnorth Supply Company Limited via Facebook and usually purchased printer related materials with average order amount (per month) at 30,001–40,000 Baht at the frequency of once in a week. Key reason in purchasing products from the studied company was the availability of delivery service. Besides Signnorth Supply Company Limited, they purchased the printer related products from Sign Group Technology Company Limited.

According to the study on customer satisfaction towards service quality of Signnorth Supply Company Limited, Chiang Mai province, the respondents ranked service quality of the studied company at high level of satisfaction to reliability and assurance aspects and moderate level of satisfaction to empathy, tangible, and responsiveness aspects, respectively. They paid the highest level of satisfaction to elements of each service quality aspect as follows. In reliability aspect, it was the honesty of staff with their trustful performance in keeping customer's personal information confidential. In assurance aspect, it was the presence of staff on duty in company uniform. In empathy aspect, it was the company website or social media which provided fully information on types of products and services and its costs. In tangibles aspect, it was the availability of modern devices to serve customers. In responsiveness aspect, it was friendliness, pleasantness, and courtesy of staff, respectively.

## บทนำ

ธุรกิจในปัจจุบันต้องเผชิญหน้ากับกระแสวิกฤตและความเปลี่ยนแปลงของปัญหาเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ประกอบกับการแข่งขันในธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจค้าปลีกในกลุ่มซูเปอร์มาร์เก็ต หรือไฮเปอร์มาร์เก็ต ยอดขายที่ชะลอลดลงอย่างต่อเนื่องตลอด 2-3 ปีที่ผ่านมาโดยมีอัตราการเติบโตของยอดขายเพียงร้อยละ 2.7 ต่อปี (2556-2558) จากที่เคยขยายตัวในระดับร้อยละ 9.2 ในช่วงปี 2553-2555 ประกอบกับธุรกิจค้าปลีก ได้พัฒนารูปแบบหลากหลายยิ่งขึ้น และผู้ประกอบการแต่ละรายมีทางเลือกในการจัดวางตำแหน่งและสร้างช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าได้เพิ่มมากขึ้น อาทิ ร้านสะดวกซื้อ ซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งล้วนแต่มีความได้เปรียบเรื่องขนาดและความสามารถในการเข้าสู่ชุมชนได้ง่ายขึ้น (2559 จุดเปลี่ยนค้าปลีกไทย จุดจบไฮเปอร์มาร์เก็ต?, 2558: ออนไลน์)

สภาวะการณ์เช่นนี้ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของคนในองค์กร แต่หากองค์กรมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมยอมรับและก้าวไปกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรก็จะสามารถอยู่ได้อย่างมีความสุข หรือก็คือการพัฒนาเพื่อไปสู่องค์กรแห่งความสุข อันจะนำไปสู่การเจริญเติบโตที่ยั่งยืนขององค์กร โดยความสุขในองค์กรจะเกิดขึ้นมาได้จะต้องเริ่มจากการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับคนก่อน แต่ปัจจุบันด้วยสภาพการดำเนินชีวิตที่มีการแข่งขันตลอดเวลา สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกวันนี้คนขาดหลักยึดในการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง คนส่วนใหญ่เชื่อว่าการมีความสุขคือ การมีเงินทองมาก ๆ เพื่อจะได้มีสิ่งปรารถนา โลกวัตถุนิยมที่เน้นแต่วัตถุทำให้คนทำงานทุกวันนี้ทำงานหนักมากขึ้น ขาดการดูแลสุขภาพตัวเอง ขาดการเอื้ออาทรต่อคนและสังคมนอกข้าง ขาดการใช้ชีวิตที่พอเพียง มีภาระหนี้สินเพิ่มมากขึ้น ขาดการนำหลักธรรมทางศาสนาใช้ในการดำเนินชีวิต อันอาจนำไปสู่ปัญหาครอบครัวและปัญหาสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากการขาดคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการขาดความสุขในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง (แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2554: ออนไลน์)

คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงานหรือสถานประกอบการโดยมีความสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ และได้รับการตอบสนองของความ ต้องการ เพื่อทำให้มีการกินคืออยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตนและครอบครัว ซึ่งประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจะทำให้ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินกรใด ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้พนักงาน เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต (จรรดา ดาสา, 2552: ออนไลน์) โดยสวัสดิการต่าง ๆ จะเป็นแรงดึงดูดใจให้พนักงานต้องการทำงานในระยะยาวกับกิจการ รวมถึงเป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของพนักงาน หรือการทำงานด้วยความทุ่มเท ทั้งกำลังกายและกำลังสมอง ดังนั้นการดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นย่อมเป็นสิ่งที่จะต้องดำเนินการ แม้ว่าจะใช้วัสดุอุปกรณ์ทันสมัยเพียงใดก็ตาม หากบุคคลากรที่ไม่มีคุณภาพชีวิตที่ดี เกิดความเครียด มีการขัดแย้งในองค์กร ไม่มีความพึงพอใจในงาน ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองแล้ว ก็ยากที่จะเพิ่มผลผลิตของการบริการหรือผลผลิตบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ (ชื่นฤทัย กาญจนะจิตรา และคณะ, 2551)

บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด เป็นผู้ดำเนินการร้านค้าปลีกประเภทไฮเปอร์มาร์เก็ต ในนามเทสโก้ โลตัส ได้ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี โดยทางบริษัทได้ให้ความสำคัญกับสวัสดิการด้านต่างๆ เช่น สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับตนเอง สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว เป็นต้น (บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด, 2559) อย่างไรก็ตาม จากภาพการณแข่งขันที่สูงในธุรกิจค้าปลีก ทางบริษัทได้เน้นเรื่องคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานในระดับสากล ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากต้องปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานอย่างสิ้นเชิง พนักงานแต่ละคนจะต้องทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ (เสาวภาคย์ สุวรรณ, 2560: สัมภาษณ์)

ห้างเทสโก้ โลตัส ประเภทสาขาแบบไฮเปอร์มาเก็ต ในจังหวัดเชียงใหม่ มีอยู่ 4 สาขา ได้แก่ สาขาภาคคำเที่ยง สาขาหางดง สาขารวมโชค และสาขาฝาง ปี 2559 มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 506 ราย แบ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ

344 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.0 แม้ว่าบริษัทได้ให้ความสำคัญต่อพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน แต่ยังคงพบกับปัญหา อัตราการเข้า-ออก (Turnover Rate) ของพนักงานระดับปฏิบัติการค่อนข้างสูง ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเหตุจูงใจให้ลาออกจากงานหลายประการ ได้แก่ เพื่อร่วมงานเออาร์ดีเอเอเปรียบ มีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน สวัสดิการน้อยเกินไป เป็นต้น (ณัฐนิช ปัญญาสม, 2548) และจากการสำรวจอัตราการเข้าออกของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั่วประเทศ พบว่า ปี 2559 มีอัตราการเข้าออกของงานเฉลี่ย ร้อยละ 30.9 ต่อปี แต่หากพิจารณาเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีอัตราการเข้าออกของงานสูงถึงร้อยละ 37.8 ต่อปี โดยจากข้อมูลสถิติอัตราการเข้าออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2557 – 2559 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ ปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 20.5 ปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 32.4 และ ปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 37.8 (บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด, 2559ข: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) จากอัตราการเข้าออกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่สูงนี้ ทำให้บริษัทเกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก เนื่องจากเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของบริษัท ต้องพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครหลายประการ ทำให้บริษัทเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ในอัตราที่เพิ่มขึ้น และส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนการดำเนินงานที่สูงขึ้น รวมถึงปัญหาการให้บริการลูกค้าอีกด้วย (บุษกร บุญธิดา, 2560: สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบกับเดิมเคยมีการศึกษาเฉพาะสาขากาดคำเที่ยงเพียงสาขาเดียว ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงตามที่พนักงานรู้สึกจากประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมถึงปัจจุบันที่เป็นอยู่ โดยจะทำการศึกษาเทสโก้ โลตัส ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 สาขา ได้แก่ สาขากาดคำเที่ยง สาขาหางดง สาขาธรรมโชติ และสาขาฝาง เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางให้กับธุรกิจร้านค้าปลีก ประเภทไฮเปอร์มาร์เก็ตใช้ในการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการบริหารคนเก่งที่มีความสามารถให้อยู่กับบริษัทต่อไปอีกด้วย

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

## วิธีการศึกษา

### 1. ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาเป็นการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

## 2. ขั้นตอนการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น 2) สร้างแบบสอบถาม 3) เก็บรวบรวมข้อมูล 4) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล และ 5) จัดทำและนำเสนอรายงาน

## 3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษานี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สาขากาดคำเที่ยง สาขาหางดง สาขารวมโชค และสาขาฝาง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 344 ราย (บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด, 2559ข: แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์) โดยเก็บแบบสอบถามจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ผ่านการทดลองงานแล้วเท่านั้น

## 4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต และคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะ โดยใช้คำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำข้อมูลที่ได้ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สรุปผลการศึกษานำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

## ผลการศึกษา

แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25 - 30 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ทำงานกับห้างเทสโก้ โลตัสสาขาหางดง ระยะเวลาทำงานกับห้างเทสโก้ โลตัส 1 - 4 ปี ทำงานอยู่ฝ่ายอาหารสด รายได้ต่อเดือน (รวม ค่าล่วงเวลา ค่าอาหาร ค่าน้ำมันรถ ค่าเบี้ยขยัน และเงินพิเศษอื่น ๆ เป็นต้น) 10,000 - 13,000 บาท และให้เหตุผลที่ทำงานกับห้างเทสโก้ โลตัส มีสวัสดิการดี เช่น ประกันสุขภาพ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ งานเลี้ยงสังสรรค์ เป็นต้น ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านร่างกาย และด้านจิตวิญญาณ ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านจิตใจ และ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม

**ด้านร่างกาย** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง รองลงมาคือ การตรวจสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพอ และ ในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล ตามลำดับ

**ด้านจิตใจ** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว รองลงมาคือ ความพึงพอใจในความเป็นตัวเอง และ การมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในยามทุกข์ ตามลำดับ

**ด้านสัมพันธภาพทางสังคม** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง รองลงมาคือ ความสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และ คนในองค์กรร่วมมือร่วมใจกันทำงานตามลำดับ

**ด้านสิ่งแวดล้อม** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย รองลงมาคือ บริษัทฯ ได้ให้ข้อมูลและความรู้ ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานอย่างเพียงพอ และ การยอมรับในกฎระเบียบของบริษัทฯ ตามลำดับ

**ด้านจิตวิญญาณ** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การทำงานที่บริษัทฯ มีความหมาย และมีความสำคัญต่อตนเอง รองลงมาคือ การได้ใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่ และ การได้มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถในงานอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

**ด้านความมั่นคงในชีวิต** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทฯ จัดให้ รองลงมาคือ ความสามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม และ ความสามารถเก็บออมเงินไว้ใช้ในยามจำเป็นได้เพียงพอ ตามลำดับ

**คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาและข้อเสนอนี้ที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ควรปรับรายได้ ให้สอดคล้องกับภาระงานที่เกิดขึ้นจริง และสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบัน รองลงมาคือ ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดการทำงานล่วงเวลา (OT) และควรกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสมให้แต่ละกะ ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ สาขาที่ทำงานกับบริษัทฯ ในปัจจุบัน และระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทฯ**

**4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ**

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชาย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านจิตใจ และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านจิตวิญญาณ และด้านสัมพันธภาพทางสังคม

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ

**4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม สาขาที่ทำงานกับบริษัทฯ ในปัจจุบัน**

ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่ทำงานกับบริษัทฯ ในปัจจุบัน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานกับบริษัทฯ สาขาการค้าปลีก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านร่างกาย และด้านจิตวิญญาณ และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านจิตใจ และด้านสัมพันธภาพทางสังคม

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานกับบริษัทฯ สาขาทางดง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านร่างกาย และด้านจิตวิญญาณ และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านจิตใจ และด้านสัมพันธภาพทางสังคม

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานกับบริษัทฯ สาขารวมโชคมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านร่างกาย และด้านจิตวิญญาณ และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ และด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านจิตใจ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานกับบริษัทฯ สาขาฟาง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ และด้านสัมพันธภาพทางสังคม

**4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทฯ**



ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทฯ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทฯ ต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านร่างกาย และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ และ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทฯ 5 – 7 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านร่างกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และ ด้านจิตใจ ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาร่วมงานกับบริษัทฯ มากกว่า 7 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านร่างกาย

## การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

### การอภิปรายผล

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในครั้งนี้ได้นำมาอภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบกับการศึกษาของ อัครพล ประดิษฐ์ (2554) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด เปรียบเทียบกับการศึกษาของ อังคณา ชันหะจิต (2557) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพีแรม จำกัด (สาขาเชียงใหม่) เนื่องจากเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเหมือนกันและมีลักษณะการทำงานที่คล้ายกัน จึงทำให้สามารถสรุปประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัครพล ประดิษฐ์ (2554) ที่พบว่า พนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับการศึกษาของอังคณา ชันหะจิต (2557) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ซีพีแรม จำกัด (สาขาเชียงใหม่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

**ด้านร่างกาย** จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นในด้านร่างกาย อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัครพล ประดิษฐ์ (2554) ที่พบว่า พนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด มีความคิดเห็นในด้านร่างกาย อยู่ในระดับปานกลาง และ



ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอังคณา ชันทะจิต (2557) พบว่า พนักงานบริษัท ซีพีแรม จำกัด (สาขาเชียงใหม่) มีความคิดเห็นในด้านร่างกาย อยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านจิตใจ** จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด มีความคิดเห็นในด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอัศรพล ประดิษฐ์ (2554) ที่พบว่า พนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด มีความคิดเห็นในด้านจิตใจ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของอังคณา ชันทะจิต (2557) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ซีพีแรม จำกัด (สาขาเชียงใหม่) มีความคิดเห็นในด้านจิตใจ อยู่ในระดับมาก

**ด้านสัมพันธภาพทางสังคม** จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด มีความคิดเห็นในด้านสัมพันธภาพทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอัศรพล ประดิษฐ์ (2554) ที่พบว่า พนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด มีความคิดเห็นในด้านสัมพันธภาพทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อังคณา ชันทะจิต (2557) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ซีพีแรม จำกัด (สาขาเชียงใหม่) มีความคิดเห็นในด้านสัมพันธภาพทางสังคม อยู่ในระดับมาก

**ด้านสิ่งแวดล้อม** จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด มีความคิดเห็นในด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัศรพล ประดิษฐ์ (2554) ที่พบว่า พนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด มีความคิดเห็นในด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับการศึกษาของอังคณา ชันทะจิต (2557) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ซีพีแรม จำกัด (สาขาเชียงใหม่) มีความคิดเห็นในด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก

**ด้านจิตวิญญาณ** จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด มีความคิดเห็นในด้านจิตวิญญาณ อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัศรพล ประดิษฐ์ (2554) ที่พบว่า พนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด มีความคิดเห็นในด้านจิตวิญญาณ อยู่ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับการศึกษาของอังคณา ชันทะจิต (2557) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ซีพีแรม จำกัด (สาขาเชียงใหม่) มีความคิดเห็นในด้านจิตวิญญาณ อยู่ในระดับมาก

**ด้านความมั่นคงในชีวิต** จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด มีความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัศรพล ประดิษฐ์ (2554) ที่พบว่า พนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด มีความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ อังคณา ชันทะจิต (2557) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ซีพีแรม จำกัด (สาขาเชียงใหม่) มีความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับมาก

#### ข้อค้นพบ

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับในแต่ละองค์ประกอบจากระดับคะแนนมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ และด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ

2. องค์ประกอบย่อยที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นลำดับแรกในแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

ด้านความมั่นคงในชีวิต คือ ความพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทฯ จัดให้

ด้านสิ่งแวดล้อม คือ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

ด้านร่างกาย คือ การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง

ด้านจิตวิญญาณ คือ การทำงานที่บริษัทฯ มีความหมาย และมีความสำคัญต่อตนเอง

ด้านจิตใจ คือ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว

และด้านสัมพันธภาพทางสังคม คือ ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง

3. องค์ประกอบย่อยที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นลำดับสุดท้ายในแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

ด้านความมั่นคงในชีวิต คือ การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

ด้านสิ่งแวดล้อม คือ ความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ

ด้านร่างกาย คือ การออกกำลังกายสม่ำเสมอ

ด้านจิตวิญญาณ คือ การได้มีส่วนเผยแพร่ชื่อเสียงของทางบริษัทฯ

ด้านจิตใจ คือ ความสามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงาน

และด้านสัมพันธภาพทางสังคม คือ การมีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นในการทำงาน

4. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย รองลงมาคือ ความพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทฯ จัดให้ และบริษัทฯ ได้ให้ข้อมูลและความรู้ ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

5. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้มีส่วนเผยแพร่ชื่อเสียงของทางบริษัทฯ รองลงมาคือ ความสามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงาน และการมีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นในการทำงาน ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะโดยเรียงลำดับขององค์ประกอบจากระดับคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ดังนี้

### ด้านสัมพันธภาพทางสังคม

บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรจัดกิจกรรมภายในบริษัทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้พนักงานภายในบริษัทได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สร้างความสามัคคีในการทำงานเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ซึ่งโดยทั่วไป ทางบริษัทจะมีการจัดกิจกรรมดังกล่าวอยู่แล้วแต่ควรสอดแทรกกิจกรรมที่ทำร่วมกันให้เป็นกิจกรรมที่สร้างความรักความสามัคคีของคนในองค์กร มากกว่าเพื่อความสนุกสนานเพียงอย่างเดียว

นอกจากนั้น ทางบริษัทควรเพิ่มการเรียนรู้งานในแผนกข้างเคียง หรือฝ่ายอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น รวมถึงเข้าร่วมเป็น Multi Skill เพื่อจะได้เข้าใจกระบวนการทำงานซึ่งกันและกัน ทำให้สามารถพึ่งพาซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือกันได้อย่างยิ่ง

ทางบริษัทควรสนับสนุนให้พนักงานระดับปฏิบัติการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากการทำงานจะประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนใหญ่ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่าย ยกตัวอย่างเช่น หากมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้างานก็จะทำให้กล้านำปัญหาเข้าไปปรึกษา และจะนำไปสู่การช่วยกันแก้ปัญหาที่ขึ้นเกิดได้อีกทั้ง ทางบริษัท ควรเน้นการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความชัดเจนในเป้าหมายร่วมกันมากยิ่งขึ้น บางครั้งการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจ สับสนและเกิดปัญหาในการทำงานได้อีกด้วย

### ด้านจิตใจ

เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการต้องทำงานภายใต้ภาวะกดดันแข่งขันจากคู่แข่งทำให้ต้องมีการปรับตัวตลอดเวลาเพื่อรองรับนโยบายใหม่ ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการจึงจำเป็นต้องจัดการกับความเครียดจากการทำงาน ดังนั้น ทางบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรกำหนดช่วงเวลาให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้โอกาสปรึกษาปัญหาในการทำงานกับหัวหน้างาน โดยปรับรูปแบบการประชุมประจำเดือนให้มีชั่วโมงของการผ่อนคลายบ้างตามสมควร เช่น เชิญวิทยากรจากข้างนอกมาให้ความรู้ในเรื่องของการจัดการความเครียดจากการทำงาน รวมถึงเรื่องการฝึกสมาธิ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีสมาธิในการทำงานมากยิ่งขึ้นด้วย

นอกจากนั้น ทางบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ทำโครงการกลุ่มย่อยเอง และมีหัวหน้างานเป็นผู้ให้คำแนะนำ และเมื่อโครงการย่อยประสบความสำเร็จควรมีการแจกรางวัล เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายได้อีกด้วย

### ด้านจิตวิญญาณ

ทางบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร โดยงานที่ทำคุณค่าต่อคนในครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน และบริษัท รวมถึงสังคมเป็นอย่างมาก หัวหน้างานควรมีการพูดคุยปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน สร้างความภาคภูมิใจในบริษัทที่ทำอยู่ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ รู้สึกมีความรักความผูกพันต่อองค์กรและทำงานให้องค์กรด้วยความตั้งใจ

บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของทีมผู้บริหารและเลือกทีมงานผู้บริหารที่มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของพนักงาน ทำให้เกิดความมั่นใจในทีมผู้บริหารและรู้สึกถึง

ความมั่นคงของบริษัท ซึ่งทีมงานทรัพยากรบุคคลควรมีการคัดเลือกทีมผู้บริหารโดยมีเกณฑ์การคัดเลือกที่ชัดเจนเพื่อให้ได้ทีมผู้บริหารที่มีศักยภาพสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายของบริษัทได้ นอกจากนี้ บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรมีการกิจกรรมเพื่อสังคมให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกตนเองมีคุณค่าแก่สังคม และยังมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ชื่อเสียงของทางบริษัทฯ ได้อีกทางหนึ่งด้วย

### ด้านร่างกาย

จากการศึกษา องค์กรประกอบย่อยเรื่องการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรสนับสนุนให้พนักงานระดับปฏิบัติการ มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ เช่น โครงการรณรงค์ออกกำลังกายแอโรบิค ในสถานที่ทำงานเพื่อให้พนักงานได้ออกกำลังกายหลังเลิกงานเป็นประจำทุกวัน ควรมีการรณรงค์ภายในสาขาและสื่อสารให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงมีการจัดชมรมกีฬาภายในสาขา เช่น ชมรมฟุตบอล ตะกร้อ แบดมินตัน และจัดแข่งกีฬาเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่องด้วย และทางบริษัทฯ ควรมีเงินสนับสนุนชมรมประจำปี เพื่อให้สามารถจัดกิจกรรมย่อยภายในชมรมได้ด้วย

อย่างไรก็ตาม ทางบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด เริ่มที่การรณรงค์ และให้ความรู้ด้านอาหารปลอดภัย เน้นการบริโภคอาหารเพื่อป้องกันโรค โดยเฉพาะโรคอ้วน ความดันโลหิต และเบาหวาน ซึ่งเป็นสาเหตุของการเป็นโรคเรื้อรัง ทั้งนี้ ทางบริษัท จัดให้มีโครงการ “พนักงานน่ารัก ผักผลไม้กิน” จึงควรจัดต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และควรมีการรณรงค์ให้พนักงานมีสุขภาพดีด้วยการเข้าร่วมโครงการ “สุขภาพดี ชีวิตดี กับเทสโก้ โลตัส” เมื่อพนักงานมีสุขภาพที่ดี ร่างกายที่แข็งแรง แล้วยอมส่งผลถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานด้วยความกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า มากขึ้นด้วย

ทางบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรแนะนำพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญการดูแลตนเองมากขึ้นโดยเฉพาะในองค์ประกอบย่อยเรื่องการได้พักผ่อนนอนหลับในแต่ละวันอย่างเพียงพอ นั้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการ มีการทำงานเป็นกะ และอาจจะทำงานล่วงเวลาเพิ่มเติมด้วย ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการอาจมีการพักผ่อนไม่เพียงพอ ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงอันตรายที่จะเกิดบนท้องถนนขณะเดินทางมายังบริษัท ดังนั้น ทางบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรให้ข้อมูลและความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน แก่พนักงานเข้าใหม่ พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว ให้ครบถ้วน 100% และควรมีการจัดอบรม ให้ความรู้ โดยเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย หรือลดความเสี่ยงให้น้อยที่สุด และจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก หรือ หน่วยงานที่มีความชำนาญ เช่น ตำรวจจราจร มาให้ความรู้แก่พนักงานในการเดินทาง หรือขับขี้อุปกรณ์ให้มากยิ่งขึ้น อีกด้วย

### ด้านสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาขององค์ประกอบย่อยเรื่องความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรมีการสื่อสารให้พนักงานทราบถึงวันหยุดที่ทางบริษัทจัดไว้ให้มีความใกล้เคียงกับในธุรกิจเดียวกัน และหากพนักงานมีอายุงานที่มากขึ้นย่อมได้รับวันหยุดที่เพิ่มมากขึ้นได้ตามด้วย

ทางบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรจัดให้มีอุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่างเพียงพอ โดยหมั่นสำรวจอุปกรณ์แต่ละแผนก หากมีไม่เพียงพอควรเร่งจัดหาให้ครบโดยเร่งด่วน นอกจากนั้นทางบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมพักผ่อน ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ ให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานอีกด้วย

### ด้านความมั่นคงในชีวิต

ทางบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคล เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถบริหารการเงินของตนเองได้ โดยไม่สร้างหนี้เกินกำลังที่จะผ่อน และควรลดการกู้ยืมเงินระยะสั้นจากแหล่งเงินทุนทั้งในและนอกระบบ เพื่อลดภาระหนี้สิน อีกทั้ง ทางบริษัท ควรให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับการเงินอื่นเพิ่มเติม เช่น หากพนักงานต้องการกู้ซื้อบ้านหรือที่อยู่อาศัย ควรพิจารณาจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งเป็นสิทธิพิเศษที่พนักงานจะได้รับมากกว่า และมั่นคงกว่าในระยะยาว รวมถึงเรื่องเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่พนักงานจะได้รับกรณีลาออกหรือเกษียณอายุ เนื่องจากในช่วงหลังมีจำนวนพนักงานที่สมัครกองทุนมากขึ้น แต่ยังไม่เข้าใจ และไม่ทราบรายละเอียดหรือสิทธิที่จะได้รับจากเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นต้น

นอกจากนั้น ทางบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ควรเน้นเรื่องการสื่อสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอถึงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับ ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมไปถึงครอบครัวของพนักงานด้วย และทางบริษัทยังได้เน้นการปรับเลื่อนขึ้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากผลการทำงานเป็นหลัก ดังนั้น หากพนักงานระดับปฏิบัติการ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ของบริษัทย่อมส่งผลถึงการประเมินผลงานประจำปีของพนักงาน และผลการประเมินนี้จะส่งผลโดยตรงต่อการปรับขึ้นเงินเดือนของพนักงาน อีกด้วย

### บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จรรยา ดาสา. (2552). *ความสุขในที่ทำงาน (Happy workplace)*. สืบค้นจาก <http://www.halalscience.org>

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ชินุฎทัย กาญจนะจิตรา. (2551). *การศึกษาคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ*. กรุงเทพฯ:

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐนิช ปัญญาสม. (2548). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด : กรณีศึกษาของเอสโกโลดส์ สาขาเชียงใหม่- คำเที่ยง*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด. 2559ก. *รายงานประจำปี 2559*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ: บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด.

- บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด. 2559ข. รายงานข้อมูลจำนวนพนักงานของ บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ณ วันที่ 2 มกราคม 2560 (แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์). กรุงเทพฯ: บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด. บุษกร บุญธิมา. ผู้จัดการเทสโก้ โลตัส สาขาเชียงใหม่-หางดง. (2560, 20 มกราคม) สัมภาษณ์.
- แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน. (2554). คู่มือมาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ. สืบค้นจาก <http://www.csri.or.th/index.php/2012-03-19-10-53-35/2012-03-19-10-57-06>
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2538). ทฤษฎีและเทคนิคการสัมภาษณ์อย่าง. กรุงเทพฯ: ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์. (2552). แบบวัดคุณภาพชีวิตของคนทำงาน ในสถานประกอบการ. สืบค้นจาก <http://www.hcbi.org/2011>
- 2559 จุดเปลี่ยนค้าปลีกไทย จุดจบไฮเปอร์มาร์เก็ต?. (2558). สืบค้นจาก <http://www.gotomanager.com/content/2559-จุดเปลี่ยนค้าปลีกไทย-จุดจบไฮเปอร์มาร์เก็ต>
- เสาวภาคย์ สุวรรณ. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด. (2560, 22 มกราคม). สัมภาษณ์
- อัครพล ประดิษฐ์. (2554). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท วังฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด. (การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- อังคณา ชันทะจิต. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพีแรม จำกัด (สาขาเชียงใหม่). (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).