

การศึกษาคุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่ล่ามของบริษัทอโนนิมัส รีพับบลิค จำกัด
ในสังกัดการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

The quality of life of the interpreters in Anonymous Republic Co., Ltd.
under the supervision of Suvarnabhumi Airport

จิตารัตน์ โกศลจิตร์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Tidarat Kosoljit

E-mail : tidarat.kos@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยคุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่ล่ามของบริษัท อโนนิมัส รีพับบลิค จำกัด ในสังกัดการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่าม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ส่วนใหญ่ มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส โสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่

มีระยะเวลาในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ 3 ปีขึ้นไป หรือมากกว่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีเงินเดือน 20,000-25,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 15,000-20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานเป็นล่ามภาษาจีน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือล่ามภาษารัสเซีย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่า 2.) คุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่ล่าม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ด้านการรับรู้ข่าวสารใหม่ๆและจำเป็นในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการจัดการและประชาธิปไตยในหน่วยงาน ส่วนข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่ล่าม, การทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ABSTRACT

The research on the quality of work life of the interpreters in Anonymous Republic Co., Ltd. under the supervision of Suvarnabhumi Airport, the objective this research is to study the quality of work life of the interpreters in Anonymous Republic Co., Ltd. under the supervision of Suvarnabhumi Airport. The number of the participants who did the questionnaire was 100. The instrument used in this research were computer programs for frequency values (\bar{X}) standard deviation (SD).

The research found that 1.) All example 100 persons. Most female 72 persons representing 72.0% and male 28 persons representing 28.0% respectively. Most aged 26-30 years old 65 persons representing 65.0%. Less than 25 years old 20 persons representing 20.0% respectively. Most status are single 92 persons representing 92.0%. Most marriage 7 persons representing 7.0% respectively. Most are bachelor's degree level 88 persons representing 88.0%. Most Master's degree 12 persons representing 12.0% respectively. The most of time over one years 30 persons representing 30.0%. Most over three years 27 persons representing 27.0% respectively. The most employee have salary income

per month 20,000-25,000 baht 40 persons representing 40.0%. Most 15,000-20,000 baht 38 persons representing 38.0% respectively. Most the chinese interpreters 31 persons representing 31.0%. Most the russian interpreters 24 persons representing 24.0% respectively.

The research found that 2.) The quality of work life of the interpreters in Anonymous Republic Co., Ltd. under the supervision of Suvarnabhumi Airport was found to reach the highest level of satisfaction. When considering each aspect, the ones that received the highest level of satisfaction were Social contribution and working with other organization; Acknowledgement of current situations within the company; Reasonable pay; Employees' self-improvement; Health and Safety; Management and Administration within the company, respectively. As for the one that received the high level of satisfaction, it was Job security.

Keyword: The quality of life of the interpreters, Suvarnabhumi Airport

บทนำ

การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรด้านต่างๆหลายด้าน แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะต้องคำนึงถึง คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะทำให้บริษัทหรือองค์กรสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ ยิ่งทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทหรือองค์กรมีประสิทธิภาพมากเท่าไรก็จะสามารถนำพาองค์กร ให้ไปได้ไกลมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นบริษัทจึงควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์และควรลงทุนกับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อความก้าวหน้าของบริษัทหรือองค์กรในภายภาคหน้า

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกที่ดีและมีความสุขในการทำงาน อีกทั้งมีความพึงพอใจในการทำงานและมีการดำเนินชีวิตที่ดีและมีความสุข ส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อีกทั้งคนส่วนใหญ่ในปัจจุบันได้ใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานภายในบริษัทหรือภายในองค์กรและหากมนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองรักและพอใจ ก็จะช่วยทำให้สภาพจิตใจและอารมณ์ดี ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตโดยรวมในแง่บวก อีกทั้งบุคคลใดทำงานโดยรู้สึกว่ามันมีคุณค่า มีความสำคัญต่อองค์กรและงานที่ทำก็จะส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นรู้สึกถึงความภาคภูมิใจและคุณค่าในตัวเองอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่ามบริษัทโอนิมีค รีพับลิก จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่าม มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน ตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่ามทั้ง 7 ด้าน ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ด้านการจัดการและประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านการรับรู้ข่าวสารใหม่ๆและจำเป็นในหน่วยงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ล่ามบริษัทโอนิมีค รีพับลิก จำกัด จำนวน 135 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ซึ่งระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยตั้งแต่เดือน สิงหาคม - กันยายน 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 1.) เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่ามบริษัทโอนิมีค รีพับลิก จำกัด
- 2.) สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่างๆในการปรับปรุงและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่ามให้เหมาะสมกับความต้องการ เกิดความพึงพอใจและทำงานได้อย่างมีความสุข อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

3.) เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานให้กับองค์กรต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) ได้อ้างถึงทฤษฎีปัจจัยจูงใจและทฤษฎีปัจจัยค้ำจุน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริเบิร์ก ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนจะเป็นตัวกำหนดความไม่พึงพอใจของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายปัจจัยทั้งสองได้ ดังนี้ ปัจจัยการจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ซึ่งปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับการงานโดยตรงและเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้อ้างถึงแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ

ข้อมูลบริษัท อโนนิมัส รีพับลิก จำกัด

การทำงานของเจ้าหน้าที่ล่ามการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัทอโนนิมัส รีพับลิก จำกัด ได้รับความไว้วางใจจากบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด มหาชน (ทอท.) ในการรับผิดชอบการจัดเจ้าหน้าที่ล่ามทำอากาศยานในการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารและผู้ให้บริการต่างชาติชาวจีน ญี่ปุ่น เกาหลี รัสเซีย ฝรั่งเศส อาหรับ และเวียดนาม ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ในปัจจุบัน ทางบริษัทฯ มีเจ้าหน้าที่ล่ามที่ทำงานให้กับทางบริษัทฯ จำนวนทั้งสิ้น 135 คน โดยแต่ละคนจะทำงานตามภาษาที่ถนัด และทำงานเป็นกะตลอด 24 ชั่วโมง ตามกฎที่บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด มหาชน (ทอท.) กำหนดไว้ในสัญญา จำนวน 3 กะ ตามเวลา ดังต่อไปนี้ กะที่ 1 เวลาทำงานคือ 07.00 - 15.00 กะที่ 2 เวลาทำงานคือ 15.00 - 23.00 กะที่ 3 เวลาทำงานคือ 23.00 - 07.00 ดังนั้นทางบริษัทฯ จึงได้มีนโยบายในการกำหนดกฎระเบียบต่างๆที่พึงทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรินะ แก้วรักษา (2555) ศึกษารายงานการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธนบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรแบ่งได้เป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในชีวิตการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ด้านสิทธิของบุคลากร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงสำรวจและใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ล่ามบริษัทโทโนนิมัส รีพับลิก จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ล่าม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของคุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่าม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ตำแหน่งงานมีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดสอบแล้วไปแจกให้แก่ลูกค้า เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.) ค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.) ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
- 3.) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่าม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และเพศชายจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ส่วนใหญ่ มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีสถานภาพสมรส โสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ 3 ปีขึ้นไป หรือมากกว่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,000-25,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 15,000-20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นล่ามภาษาจีน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ ล่ามภาษารัสเซีย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่าม มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ด้านการจัดการและประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านการรับรู้ข่าวสารใหม่ๆและจำเป็นในหน่วยงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่าม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ด้านการรับรู้ข่าวสารใหม่ๆและจำเป็นในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการจัดการและประชาธิปไตยในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.53$, $\bar{X} = 4.40$, $\bar{X} = 4.34$, $\bar{X} = 4.32$, $\bar{X} = 4.28$, $\bar{X} = 4.22$) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคล

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่าม มีเจ้าหน้าที่ล่ามผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีสถานภาพสมรส โสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ 3 ปีขึ้นไป หรือมากกว่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,000-25,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 15,000-20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นล่ามภาษาจีน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ ล่ามภาษารัสเซีย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0

คุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่าม

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ด้านการรับรู้ข่าวสารใหม่ๆและจำเป็นในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการจัดการและประชาธิปไตยในหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล่าม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ด้านการรับรู้ข่าวสารใหม่ๆและจำเป็นในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการจัดการและประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1.) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับในแต่ละเดือน รายได้มีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ รายได้มีความเหมาะสมกับการเดินทางมาทำงาน รายได้มีความเพียงพอกับการดำรงชีวิต รายได้มีความครอบคลุมกับค่าใช้จ่ายของครอบครัวและตนเอง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทศนีย์ ชาติไทย (2559) ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .66 บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากที่สุด

2.) ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ล่ามทุกคนต้องผ่านจุดตรวจเอ็กซเรย์และแสดงบัตรพนักงานทุกครั้งเมื่อจำเป็นต้องเข้าไปปฏิบัติงานภายในพื้นที่เขตหวงห้าม (ข้างใน ตม.) มีการทำความสะอาดเคาท์เตอร์อยู่เสมอก่อนเริ่มงาน และหลังเลิกงาน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการซ้อมหนีไฟประจำปีเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับเหตุฉุกเฉินอาจเกิดขึ้นในอนาคต มีการตรวจสอบสุขภาพเจ้าหน้าที่ล่ามทุกคนก่อนเข้ารับทำงาน

สถานที่ทำงานไม่มีผลเสียต่อสุขภาพ และมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยชาญ อุ่นเมือง (2559) ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด จำนวน 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีจำนวน 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านจังหวะชีวิต ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3.) ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เนื่องจากมีความท้าทายความสามารถของเจ้าหน้าที่ล่าม ทำให้เจ้าหน้าที่ล่ามสามารถพัฒนาขีดความสามารถของตนได้อยู่เสมอ เจ้าหน้าที่เก่ามีการช่วยสอนงานแก่เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาทำงานใหม่ ถือเป็น การทบทวนความรู้ของเจ้าหน้าที่เก่าและเป็นการกระจายความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ล่ามต้องสอบวัดระดับภาษา ในทุกๆปี และนำผลการสอบที่ผ่านการวัดระดับที่ทางบริษัทกำหนด มายื่นให้แก่บริษัทในทุกๆต้นปี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสกลรัตน์ ฐพา (2558) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูผู้ดูแลเด็ก สังกัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในเขตอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว

4.) ด้านความมั่นคงในงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ หน่วยงานเป็นที่ได้รับความสนใจของบุคคลภายนอกที่ต้องการ เข้ามาทำงาน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บริหารให้การสนับสนุนนโยบายการพัฒนาการเจริญเติบโตในหน่วยงาน หัวหน้าผู้ดูแลมีหลักเกณฑ์พิจารณาผลงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน มีส่วนช่วยให้การดำรงชีวิตดีขึ้น หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศศนันท์ วิวัฒนชาติ (2561) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีตำแหน่งงาน เป็นพนักงาน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท และมีอายุงานมากกว่า 16 ปี ขึ้นไปและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพชีวิตด้านสิทธิของพนักงานมากที่สุดและมีคุณภาพชีวิต ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานต่ำที่สุด และระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยความสุขในการทำงานด้านความรักในงานมากที่สุดและมีความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ต่ำที่สุด

5.) ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสนามบินสุวรรณภูมิขอความช่วยเหลือกับเจ้าหน้าที่ล่ามอยู่เสมอเป็นประจำ เจ้าหน้าที่ล่ามมีการทำงานร่วมกับสายการบินต่างๆเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ล่ามให้ความช่วยเหลือในการแปลเคสให้ห้องแพทย์ของสนามบินสุวรรณภูมิอยู่บ่อยครั้ง ดำรวจท่องเที่ยวประจำสนามบินสุวรรณภูมิติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ล่ามในกรณีเหตุฉุกเฉินเป็นประจำ มีการเข้าร่วมประชุมและจัดสัมมนากับบริษัทอื่นๆ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมภารณ์ มั่นคง (2558) ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 64.14 อายุอยู่ในช่วง 35-44 ปี ร้อยละ 34.87 รายได้อยู่ในช่วง 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 43.42 สถานภาพอยู่ในสถานภาพโสด ร้อยละ 61.84 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.89 อายุการทำงานอยู่ในช่วง 4.1-6 ร้อยละ 55.92 และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสภาพด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย ด้านสิทธิของพนักงานหรือสิทธิตามรัฐธรรมนูญ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ในขณะที่คุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและความผูกพันต่อองค์กร

6.) ด้านการจัดการและประชาธิปไตยในหน่วยงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ล่ามทุกคนมีสิทธิ์ในตำแหน่งงานเหมือนกัน กฎและระเบียบวินัยที่ถูกต้องขึ้นมาหัวหน้าล่ามและเจ้าหน้าที่ล่าม ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ล่ามมีโอกาสเสนอความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียมกัน หัวหน้ามีการมอบหมายหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่แต่ละคนตามความสามารถ เจ้าหน้าที่ล่ามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นปัญหาต่างๆ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพร สังข์เพิ่ม (2555) ผลการศึกษาพบว่า ดัชนีคุณภาพชีวิตการทำงานแบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองและความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสม ด้านการถือฤลและการรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) สำหรับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้น พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และขนาดของมหาวิทยาลัย มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

7.) ด้านการรับรู้ข่าวสารใหม่ๆและจำเป็นในหน่วยงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ล้ามช่วยกันกระจายข่าวสารอย่างทันทีหลังจากได้รับการอัปเดตจากสำนักงานใหญ่ หัวหน้ามีการกระจายข่าวสารใหม่ๆที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ล้ามอย่างรวดเร็วและทันท่วงที ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จะถูกอัปเดตในไลน์กรุ๊ปของบริษัทอยู่เสมอๆ ข่าวสารที่ได้รับจากไลน์กรุ๊ปของบริษัทมักจะมาจากแหล่งข้อมูล ที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อมีอุปกรณ์การทำงานเสียหายภายใน เคาท์เตอร์จะได้รับการซ่อมแซมอย่างเร่งด่วน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ สุรินะ แก้วรักษา (2555) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธนบุรีทั้ง 8 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่ล้าม สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1.) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ หน่วยงานควรมีการกำหนดรายได้ ค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ล้าม ถ้าเจ้าหน้าที่คนใดมีความรู้ความสามารถก็ควรมีการเพิ่มเงินค่าตอบแทน หรือปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและเป็นแบบอย่างให้กับเจ้าหน้าที่คนอื่นๆ ให้มีความ ตั้งใจในการทำงานมากขึ้น

2.) ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ บริษัทควรมีการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และไม่เป็น อันตรายต่อการทำงาน เช่น อุปกรณ์สำนักงาน อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ ควรเลือกรุ่น หรือยี่ห้อที่มีความ ทันสมัย ช่วยดูแลสุขภาพทางด้านสายตา และควรมีการเตรียมความพร้อมและมีมาตรการในการป้องกัน อุบัติเหตุหรือวินาศภัยต่างๆ

3.) ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ บริษัท ควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพิ่มมากขึ้นเพื่อพัฒนาการทำงาน เช่น ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ล่ามทุกคนไปอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยให้พนักงานได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรส่งเสริม

4.) ด้านความมั่นคงในงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ภายในหน่วยงานเจ้าหน้าที่ควรมีส่วนช่วยเหลืองานกัน โดยเจ้าหน้าที่ล่ามในแต่ละภาษาสามารถทำงานแทนกันได้กรณีเจ้าหน้าที่ล่ามในภาษานั้นๆ ลาป่วย ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการทำงาน เพราะ ตามกฎบริษัทเจ้าหน้าที่ล่ามต้องประจำการที่เคาท์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งการประสานงาน การทำงานเป็นทีม จะช่วยส่งผลให้การดำรงชีวิต สุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ดี เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานควรยึดถือปฏิบัติ

5.) ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรมีความสามัคคีกันในการทำงานโดยในหน่วยงานควรมีการจัดประชุมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานได้ร่วมกันเสนอปัญหา และช่วยกันหาแนวทางหรือ วิธีการแก้ไข อีกทั้งร่วมกันแสดงความคิดเห็นและหาแนวทางที่ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างสามัคคีได้อีกทางหนึ่ง

6.) ด้านการจัดการและประชาธิปไตยในหน่วยงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ผู้บริหารควรพิจารณาความดี เลื่อนขั้น โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและมีกระบวนการที่ตรวจสอบได้ ควรตั้งกฎระเบียบใน การพิจารณาความดี การเลื่อนขั้นที่เป็นมาตรฐาน มีแบบประเมินผลงาน ทั้งนี้เพื่อให้การพิจารณานั้นเกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

7.) ด้านการรับรู้ข่าวสารใหม่ๆ และจำเป็นในหน่วยงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ที่จำเป็นอยู่เสมอในไลน์กรุป แต่บางครั้งไม่ได้ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร หรืออย่างเป็นทางการจนบางครั้งอาจทำให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอาจมีความคลาดเคลื่อน หรือก่อให้เกิดปัญหาภายหลังได้ ดังนั้นบริษัทควรมีการแจ้งข้อมูลโดยเป็นลายลักษณ์อักษร ที่พิมพ์อย่างเป็นระเบียบ และข้อมูลมีความเข้าใจง่าย และเนื้อหาครบถ้วน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.) ควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น โดยการเพิ่มขอบเขตงานวิจัยไปยังหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำผลงานวิจัยไปศึกษาเปรียบเทียบเพิ่มเติมและพัฒนาต่อไป
- 2.) ควรเพิ่มแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือใช้วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น
- 3.) ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ ถึงคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ล่ามในการทำงานในส่วนรายละเอียดต่างๆ เพื่อนำข้อมูลเชิงลึกมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างต่อไป

บรรณานุกรม

- ชัยชาญ อุ่นเมือง. 2559. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง . การค้นคว้าอิสระ . หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม
- ทัศนีย์ ชาตไทย. 2559. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ . รายงานผลการวิจัย : มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ. 2561. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณอายุ ในโรงงาน จังหวัดนนทบุรี . รายงานวิจัย : มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- สกลรัตน์ ธูพา. 2559. คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้ดูแลเด็กสังกัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม
- สมพร สังข์เพิ่ม. 2555. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล . วิทยานิพนธ์ . หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) คณะสถิติประยุกต์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุรินะ แก้วรักษา. 2555. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธนบุรี . การค้นคว้าอิสระ . หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

- อสมารณ์ มั่นคง. 2558. คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาย
สนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ . รายงานการวิจัย :
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
บริษัท อนอนิมัส รีพับลิก จำกัด. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2562. ประวัติความเป็นมาของ
บริษัท. จาก <http://www.anonymousrepublic.com/>
- บุญเลิศ จันทร์โท. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2562. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.
จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53920970/chapter2.pdf
- แสงดาว อำไพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2562. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอ์เบิร์ก.
จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53920970/chapter2.pdf