



ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความสุขในการ ทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณอายุ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี

The Relation Between Quality of Work Life and Work Happiness of Before Retirement Employee in Industry Nonthaburi Province

ภาวิน ชินะโชติ Pavin Chinachoti ^{1*}, ทองฟู ศิริวงศ์ Tongfu Siritongse ²,

ศศันท์ วิวัฒน์ชาติ Sasanant Vivadhanajat ³

¹ DBA., อาจารย์ สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

² DPA., รองศาสตราจารย์ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

³ รองศาสตราจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานก่อนวัยเกษียณ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป โดยมีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรี กำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีเทส การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และมีอายุงาน มากกว่า 16 ปี ขึ้นไป 2) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพ

* E-mail address: pavinkbu@gmail.com

ชีวิตด้านสิทธิของพนักงานมากที่สุด และมีคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานต่ำที่สุด 3) ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยความสุขในการทำงานด้านความรักในงานมากที่สุด และมีความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ต่ำที่สุด 4) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านเพศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านตำแหน่ง การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ผลการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานทั้งในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์สูงที่สุด และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ต่ำที่สุด

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความสุขในงาน

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to study level of quality of work life, and work happiness of Before Retirement Employee. 2) to compare the quality of work life and the Work Happiness of these personals as classified by the demographical characteristics. 3) to study the correlation between the quality of work life and the work happiness of Before Retirement Employee. The population sampling was Before Retirement Employee in Industry Nonthaburi Province. The samples were used collected 400 samples. The data were analyzed by mean, percentages, standard deviation, t-test, F-test and Pearson correlation by computer program.

The research findings were as follows: 1) the results of the study found that the majority of population was female, graduated in the bachelor level, income between 10,001-20,000 baht and the work period over 16 years. 2) Overall, the level of quality of work life was rather moderate. The quality of work life in constitutionalism was the highest. The least was the quality of work life in growth and security. 3) Overall, the level of work happiness was rather high. The work happiness in love was the highest. The least was the work happiness in connections. 4) The comparison between the quality of work life and the work happiness by gender was not different and in the comparison by position, educational level, income and work period were not different as a whole with statistical significance at the level of 0.05 5) results for the correlation between the quality of work life and the work happiness as a whole showed a positive correlation with statistical significance at the 0.01 level. The quality of work life in social integration with work happiness in connections has positive relationship at very

ภาวีน ชินะโชติ และ ทองฟู ศิริวงศ์

high level. The quality of work life in adequate and fair compensation with work happiness in connections has positive relationship in very low level.

Keywords: quality of work life, work happiness

บทนำ

ปัจจุบันจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทย ได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเนื่องจากระบบสาธารณสุขได้รับการพัฒนามากขึ้น การตระหนักถึงคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญ ส่งผลให้ภาครัฐกำหนดมาตรการเตรียมการรองรับในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุเหล่านั้น มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น โดยกำหนดยุทธศาสตร์"การเตรียมความพร้อม สังคมไทยสู่สังคมผู้สูงอายุ" เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ด้วย การมีแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) เพื่อกำหนดทิศทางนโยบายยุทธศาสตร์และ มาตรการต่าง ๆ ที่ใช้ดำเนินการด้านผู้สูงอายุให้ชัดเจน (วิพรรณ, 2553) การให้ความสำคัญเกี่ยวกับกลุ่มประชากรผู้สูงอายุนับเป็นเรื่องใหม่ในประเทศไทย ปัจจุบันเป็นที่ตระหนักกันทั่วไปว่า ขนาดของประชากรสูงอายุของไทยจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในปัจจุบันสังคมทุกประเทศทั่วโลกได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) มีการวิจัยจากต่างประเทศก็ประสบปัญหาจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมาก่อนประเทศไทยจึงได้มีการสร้างระบบส่งเสริมการจ้างแรงงานสูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีงานทำ และมีนโยบายต่าง ๆ ทั้งการสร้างมาตรการห้ามเลือกปฏิบัติในการจ้างงาน การขยายอายุเกษียณแรงงานสูงอายุ การให้นายจ้างช่วยเหลือผู้สูงอายุในการได้รับการจ้างกลับเข้าทำงาน การกำหนดอัตราส่วนลูกจ้างผู้สูงอายุ การจัดหางานและการฝึกอบรมให้กับผู้สูงอายุ ในการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุนับเป็นเรื่องใหม่ในประเทศไทย ซึ่งสัดส่วนของประชากรวัยเด็ก และวัยแรงงาน มีแนวโน้มลดลง ในขณะที่สัดส่วนของประชากรสูงอายุ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 13.2 ใน พ.ศ. 2553 เป็นร้อยละ 32.1 ใน พ.ศ. 2583 และที่น่าสังเกต คือในปี พ.ศ. 2560 จะเป็นปีที่คาดว่าสัดส่วนของประชากรวัยเด็กจะเท่ากับสัดส่วนของประชากรวัยสูงอายุ ทำให้ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) อย่างสมบูรณ์ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2555) แนวโน้มกำลังแรงงานของผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลจากการมีสัดส่วนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นด้วยวัยหรืออายุขัยเฉลี่ยที่สูงขึ้นประกอบกับภาวะสุขภาพที่ดีขึ้น และการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขมากขึ้นอีกทั้งภาวะเศรษฐกิจ ที่บีบรัดทำให้ผู้สูงอายุยังคงอยู่ในตลาดแรงงานหรือยังทำงานอยู่

สำหรับเกณฑ์การเกษียณอายุในประเทศไทยนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 53 ได้บัญญัติถึงหลักการที่รัฐได้กำหนดชัดเจนในการคุ้มครองผู้สูงอายุที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้ เพียงพอแก่การยังชีพให้มีสิทธิได้รับสวัสดิการและความช่วยเหลือด้านสวัสดิการ สำหรับลูกจ้างภาคเอกชนแล้ว แม้ไม่มีกฎหมายใดๆ มากำหนดการ

เกษียณอายุของแรงงานในภาคเอกชนโดยตรง แต่โดยทั่วไปการจ้างงานนั้นนายจ้างได้กำหนดเกณฑ์การเกษียณอายุของ ส่วนใหญ่จึงมักได้รับการจ้างงานจนกระทั่งอายุครบ 60 ปี และอีกเกณฑ์หนึ่งพิจารณาจากเกณฑ์การรับสิทธิประโยชน์ทดแทนชราภาพจากกองทุนประกันสังคม มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเมื่อมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ดังนั้นในภาคเอกชนจึงมักจ้างงานไม่เกินอายุ 60 ปีบริบูรณ์ หรือจนถึงอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์เท่านั้น

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแนวทางการสร้างประสิทธิผลและประสิทธิภาพการทำงานลดปัญหาการย้ายหรือลาออก ลดการสูญเสียเวลาและงบประมาณการฝึกอบรมบุคลากรเข้าทำงานใหม่ซึ่ง Walton (1973) ได้อธิบายแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life: QWL) ว่าเป็นสิ่งสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสภาพแวดล้อมการทำงานกระตุ้นให้มีการเรียนรู้และการพัฒนา สามารถตอบสนองความพึงพอใจบุคลากรโดยระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันนั้นจะเป็นผลมาจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และงานวิจัยจากสถาบัน NIOSH หรือ National Institute for Occupational Safety and Health (2002) หน่วยงานภาคเอกชน มีส่วนสำคัญในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุก่อนการเกษียณอายุ เป็นกำลังสำคัญในการเตรียมความพร้อมเพื่อการลดภาระส่วนงานภาครัฐในการรองรับสังคมผู้สูงอายุของไทย โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life: QWL) ของพนักงานก่อนเกษียณอายุในองค์กรธุรกิจเหล่านี้ จะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนา เพื่อสนับสนุนให้เกิดความสุขในการทำงาน (Joy at Work) ความสุขนั้นเป็นสภาวะจิตใจของคนที่เกิดปัญหาทั้งทางด้านชีวิต เศรษฐกิจ และสังคม และยังเป็นตัวชี้วัดของการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ในปัจจุบันทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนจึงหันมามองสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลแต่ละคนมากขึ้นนั่นคือ ความสุข ศูนย์สร้างเสริมสุขภาวะองค์กร (Happy Workplace) ภายใต้สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้สร้างแนวทางการสร้างสุขในที่ทำงานขึ้น เป็นความสุขพื้นฐานในการสร้าง “ความสุขมวลรวมของการทำงาน” ในทุก ๆ องค์กร เพื่อนำมาประมวลรวมกันสะท้อนความอยู่ดีมีสุขและคุณภาพชีวิตของประชาชน ความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Manion (2003) ผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำ ให้บุคลากรมีความผูกพันและปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความพอใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการคือ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานช่วยส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกอยากทำงาน และเป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งจากการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณอายุ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี ทำให้เห็นถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในการส่งเสริมให้พนักงานก่อนวัยเกษียณมีความสุขในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานก่อนวัยเกษียณ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ

ประโยชน์ของการวิจัย

งานศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณอายุ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี มีประโยชน์ดังนี้

1. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร คือ ได้แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะสามารถจัดกระทำตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้เพื่อส่งเสริมให้มีความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ ขององค์กรมากขึ้น
2. เป็นข้อมูลให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่องแก่ผู้สนใจ

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) นั้น ได้มีการศึกษาอย่างแพร่หลายกระจายไปทั่วโลก เพื่อที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหาด้านแรงงาน สร้างให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นแก่พนักงาน โดยในปัจจุบันประเทศต่างๆ ได้พยายามเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งหลายๆ ประเทศที่ได้ใช้แนวคิดนี้ อย่างจริงจัง คุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมวัฒนธรรม และค่านิยมในเวลานั้นๆ และมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้น (The WHOQOL Group, 1995) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบันเพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า

พนักงานส่วนใหญ่ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางจิตวิญญาณและสภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2557) หลายๆ บริษัทได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเน้นการเพิ่มผลผลิต ปรับปรุงผลผลิตและลดต้นทุน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่มคล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพ (Quality circles) มีการประชุมกันภายในกลุ่ม ให้พนักงานเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน การเพิ่มคุณค่างานที่ทำ ซึ่งจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้พบว่า (1) พนักงาน

เกิดความพึงพอใจ (2) ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น (3) อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลงไป (Gordon, 1991)

ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมและสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดยได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงานว่าประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพ ที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy work condition) คือพนักงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ดังนั้นจึงควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) ควรให้ความสนใจโดยการให้พนักงานได้เพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมอบหมายงานใหม่ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ หรือทักษะที่ต้องเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กรในสายงาน
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง (Opportunity of human capacity) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มีซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่า และรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็ม รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน (Social integration) คือ การที่พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับและร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มผู้ร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน
6. สิทธิของพนักงาน (Constitutionalism) คือพนักงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไรบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพสิทธิส่วนบุคคลน้อยเพียงใด ยอมรับในการขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน มีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ (Total life space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล จัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเองครอบครัวและกิจกรรมอื่นๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance) คือการที่พนักงานมีความรู้สึกว่ากิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคมรวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม

ความสุขในการทำงาน

ความสุขคือสิ่งที่ปรารถนาของมนุษย์ทุกคน แต่ปัจจุบันด้วยสภาพการดำเนินชีวิตที่แข่งขันตลอดเวลา สังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้มนุษย์ทุกวันนี้ขาดหลักยึดในการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง คนส่วนใหญ่เชื่อว่าการมีความสุขคือการมีเงินทองมากๆ เพื่อจะได้สิ่งต่างๆ ที่ปรารถนาหลายคนเชื่อว่าเงินซื้อได้ทุกอย่างโลภวัตถุนิยมที่เน้นแต่วัตถุทำให้คนทำงานทุกวันนี้ทำงานหนักมากขึ้น ขาดการดูแลสุขภาพตนเอง ขาดการเอื้ออาทรต่อคนและสังคมรอบข้าง ขาดการใช้ชีวิตที่พอเพียงมีภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น ขาดการนำหลักศาสนาหลักธรรมมาใช้ในการดำเนินชีวิตขาดการแสวงหาความรู้ความก้าวหน้าแก่ตนเอง ซึ่งนำไปสู่ปัญหาครอบครัวและปัญหาสังคม สิ่งเหล่านี้เกิดจากการขาดคุณภาพชีวิตที่ดีหรือการขาดความสุขในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับตนเองและความสุขทั้ง 8 ประการ เป็นความสุขพื้นฐานที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการ มีสุขภาพที่ดี การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การรู้จักผ่อนคลาย สันทนาการ การมีศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวมีคุณธรรมประจำใจ การมีเศรษฐกิจการเงินที่ดีการได้พัฒนาไฝหาความรู้ การมีครอบครัวที่ดีและมีสังคมที่มีความสุข เมื่อข้าราชการมีความสุขกับพื้นฐานชีวิตแล้ว ก็จะส่งผลดีกับการทำงาน ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (ชาญวิทย์, 2551)

องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

Manion (2003) ได้กล่าวว่าความสุขในการทำงาน (Happiness at work) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยกายยัมหิวัเราะมีความปลื้มปิติใจซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่นการให้ความช่วยเหลือกันซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่นความสุขสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วย ความสุขจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมายมีความผูกพันในงานที่ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งมุ่งอธิบายด้วยด้วยองค์ประกอบของความสุขในการทำงานมี 4 ด้านดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้นเกิดสัมพันธภาพที่ดี

กับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันการสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

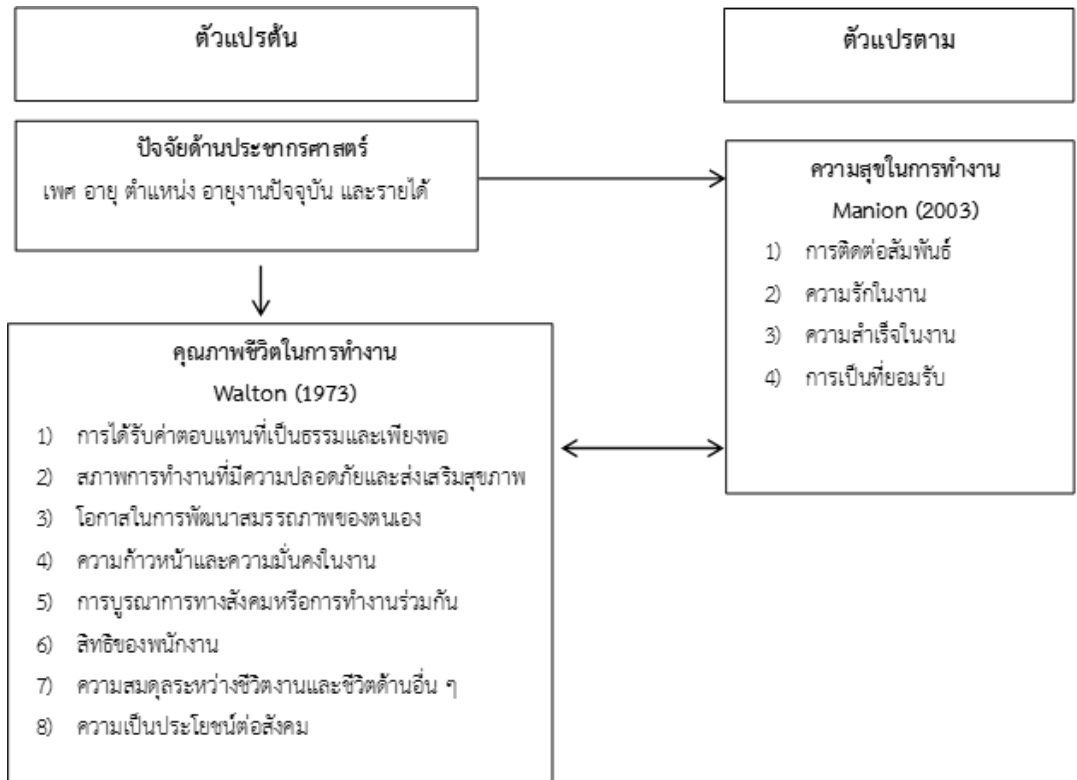
2. ความรักในงาน (Love of the work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักผูกพันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่ามีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าตนปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตเกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติให้สำเร็จมีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตนและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ประการของความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จากสภาพแวดล้อม ให้จูงใจอยากที่จะทำงานซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา

กรอบแนวคิดความคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณอายุ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี ภายในจังหวัดนนทบุรีมีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 2,105 โรงงาน ประชากรที่ทำการศึกษานี้คือพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดนนทบุรีที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ทุกโรงงานจะมีข้อบังคับและการปฏิบัติเหมือนกัน จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มพนักงานวัยก่อนเกษียณซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัดจึงใช้วิธีการคำนวณของ W.G. Cochran (1953) ขนาดตัวอย่าง 400 คน วิธีการเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างอาศัยความสะดวก (Convenient sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมาน (Inference Statistic) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน วิธีเชฟเฟ้ (Scheffé) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Analysis)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.50) มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมากที่สุดจำนวน 328 คน (คิดเป็นร้อยละ 82.00) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 132 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.00) ใกล้เคียงกับผู้สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. ซึ่งมีจำนวน 130 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 137 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.30) และมีอายุงาน มากกว่า 16 ปี ขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 209 คน (คิดเป็นร้อยละ 52.25) รองลงมา มีอายุงาน ระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 120 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.00)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.34) โดยระดับคุณภาพชีวิตด้านสิทธิของพนักงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45) รองลงมา เป็นความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45) การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45) และมีระดับคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.21)

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.22) โดยพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องหน่วยงานจัดสรรสวัสดิการให้อย่างยุติธรรมสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.28) และมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมตามปริมาณงานที่ทำต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17)

2. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.34) โดยพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องสถานที่ทำงานมีความพร้อมในการดูแลปฐมพยาบาลผู้เจ็บป่วย บาดเจ็บสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35) และมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องหน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18)

3. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.23) โดยพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องหน่วยงานของท่านส่งเสริมสนับสนุนให้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น ศึกษาต่อ การเข้ารับการอบรมสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64) และมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่ององค์กรมีการตั้งงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรไว้อย่างเหมาะสมต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.13)

4. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.21) โดยพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องงานที่ทำมักต้องใช้ทักษะใหม่ๆ เสมอสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30) และมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่ององค์กรมีการมีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17)

5. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45) โดยพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องได้รับความร่วมมือจากสมาชิกทีมงานอย่างเต็มที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52) และมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรให้ความช่วยเหลือในการทำงานเสมอต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.37)

6. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44) โดยพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องหน่วยงานให้สิทธิในการทำงานแก่พนักงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52) และมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องการเข้าร่วมการกำหนดแนวทางในการทำงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.38)

7. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45) โดยพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48) และมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องสามารถไปร่วมงานสังคมโดยไม่มีปัญหาเกี่ยวกับภาระงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43)

8. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.34) โดยพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องการรับรู้ถึงกิจกรรมขององค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยตลอดสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35) และมีระดับคุณภาพชีวิตเรื่องการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่ทำเพื่อสังคมเสมอต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขในการทำงานระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68) โดยระดับความสุขในการทำงานด้านความรักในงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80) และมีระดับความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63)

1. ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานด้านการติดต่อสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63) โดยพนักงานมีระดับความสุขในการทำงานเรื่องการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68) และมีระดับความสุขในการทำงานเรื่องการเปิดเผยความคิดเห็นรู้สึกกับเพื่อนร่วมงานได้ต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54)

2. ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานด้านความรักในงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80) โดยพนักงานมีระดับความสุขในการทำงานเรื่องการทำงานด้วยความเต็มใจสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91) และมีระดับความสุขในการทำงานเรื่องความภาคภูมิใจกับงานที่ทำอยู่ต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77)

3. ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67) โดยพนักงานมีระดับความสุขในการทำงานเรื่องสามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76) และมีระดับความสุขในการทำงานเรื่องการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53)

4. ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานด้านการเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65) โดยพนักงานมีระดับความสุขในการทำงานเรื่องการได้รับมอบหมายให้การทำงานอย่างต่อเนื่องสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71) และมีระดับความสุขในการทำงานเรื่องการได้รับความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานก่อนวัยเกษียณ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี

1. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานตำแหน่งอื่น ๆ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55) และพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ตำแหน่งงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46) และพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19)

3.1 การศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนมากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รายได้สูงจะมีคุณภาพชีวิตดีกว่ารายได้ต่ำ โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำที่สุด

4. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านอายุงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงาน 1 – 5 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40) และพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20) อายุงาน ภาวิน ชินะโชติ และ ทองฟู ศิริวงศ์

ต่างก็มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1. อายุงาน 10 – 15 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. อายุงาน 10 – 15 ปี และอายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานก่อนวัยเกษียณ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี

1. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานตำแหน่งอื่นๆ มีความสุขในการทำงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06) และพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานมีความสุขในการทำงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67) ตำแหน่งงานต่างก็มีมีความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ตำแหน่งงานต่างก็มีมีความสุขในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีความสุขในการทำงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78) และพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. มีความสุขในการทำงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54) การศึกษาต่างก็มีมีความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

- 3.1 การศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์สูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- 3.2 การศึกษาระดับปริญญาตรีและมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีการมีความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- 3.3 การศึกษาระดับปริญญาตรีและมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีการมีความสุขในการทำงานรวมทุกด้านสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีความสุขในการทำงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.87) และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีความสุขในการทำงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามอายุงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงาน 1 – 5 ปี มีความสุขในการทำงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73) พนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี มีความสุขในการทำงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48) อายุงานต่างกันมีความสุขในการทำงานด้านความรักในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุงานตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุงาน 10 – 15 ปี มีความสุขในการทำงานด้านความรักในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) พบว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือ ผลการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานทั้งในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์สูงที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.748 รองลงมาเป็นด้านสิทธิของพนักงาน มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.704 และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ต่ำที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.528 และจำแนกตามรายด้านมีคู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนใหญ่ พบว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ในภาพรวมเชิงบวกระดับสูง มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.754 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานรวมทุกด้านสูงที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.796 รองลงมาเป็นด้านสิทธิของพนักงาน มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.726 และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานรวมทุกด้านต่ำที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.518

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านความรักในงานมีความสัมพันธ์ในภาพรวมเชิงบวกระดับกลาง มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.512 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านความรักในงานสูงที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.573 รองลงมาเป็นด้านสิทธิของพนักงาน มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.537 และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอต่ำที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.325

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ในภาพรวมเชิงบวกระดับกลาง มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.601 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านความสำเร็จในงานสูงที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.700 รองลงมาเป็นด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.658 และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านความสำเร็จในงานต่ำที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.325

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับมีความสัมพันธ์ในภาพรวมเชิงบวกระดับกลาง มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.674 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับสูงที่สุดมีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.725 รองลงมาเป็นด้านสิทธิของพนักงานมีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.610 และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับต่ำที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.449

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ฆานิกา (2554) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสุขในการทำงาน โดยมีความเป็นอิสระเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์: กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ฆานิกา (2554) ความสุขโดยรวมอยู่ในระดับสูง และยังสอดคล้องกับ นันทรัตน์ (2552) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทเฟิสต์รัก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานบริษัท เฟิสต์รัก จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสุขในการทำงานอยู่ระดับสูง

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานก่อนวัยเกษียณ 1) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานตำแหน่งอื่นๆ สูงที่สุด 3) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงาน 1 – 5 ปี สูงที่สุด และ 4) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงที่สุด และมีความสุขในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีความสุขในการทำงานสูงที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ พบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ฌานิกา (2554) จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณอายุ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี

1. พนักงานก่อนวัยเกษียณอายุที่เป็นกลุ่มพนักงาน มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. อายุงาน 6 – 10 ปี และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการทำงานต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจแก่พนักงานในกลุ่มดังกล่าวก่อน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง โดยมีระดับคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยคือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะควรกำหนดงบประมาณในการพัฒนาพนักงานที่เหมาะสมที่จะทำให้พนักงานรู้สึกถึงการพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงานของตนที่ดีมากยิ่งขึ้น รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทนที่พนักงานควรได้รับอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงผู้บริหารองค์กรควรจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้แก่พนักงานก่อนวัยเกษียณอายุ เนื่องจากในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นงานที่หนักและทำงานต่อเนื่องทำให้พนักงานที่ทำงานไม่ค่อยมีเวลาในการทำกิจกรรมออกกำลังกายเองได้ ผู้บริหารควรจัดรูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคมที่พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ ได้อย่างสม่ำเสมอจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรที่ทำกิจกรรมช่วยเหลือสังคมโดยที่พนักงานเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นด้วย อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรมีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนให้กับพนักงานกลุ่มนี้ ถึงจะเป็นกลุ่มที่กำลังจะเกษียณอายุแต่พนักงานบางคนยังมีความสามารถและมีความสำคัญในการดำเนินงานอยู่ เช่นการให้เป็นที่ปรึกษา การเป็นผู้ฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น

3. จากการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานทั้งในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตการทำงานและมีความสุขด้านความรักในงานมีน้อยที่สุด โดยผู้บริหารต้องพยายามหาวิธีในการเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ รวมถึงช่วยกำหนดสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานที่เน้นในการลดค่าใช้จ่าย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน ค่าเช่าบ้าน ค่าเดินทาง เป็นต้น ถ้าผู้บริหารสามารถกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมได้จะทำให้พนักงาน

ก่อนวัยเกษียณอายุ มีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน นอกจากนี้ผู้บริหารควรกำหนดแนวทางแจ้งถึงสิทธิของพนักงานที่พึงได้ให้กับพนักงานก่อนวัยเกษียณอายุ รวมถึงการสร้างระบบการทำงานที่สนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ ให้ดีมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง/References

- กองสวัสดิการแรงงาน. 2547. คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life). **อนุสารแรงงาน**. ฉบับที่ 11/4. 17-22.
- ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงานโดยมีความเพลินเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทรัตน์ อยู่ประเสริฐ. 2552. ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟสท์ดรัก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. 2555. รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2553. กรุงเทพมหานคร.
- วิพรรณ ประจวบเหมาะ. 2553. โครงสร้างระบบการติดตามและประเมินผลแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 -2564). **จุฬาสัมพันธ์**. ฉบับที่ 9/2553.
- Cochran, W.G. 1953. **Sampling Techiques**. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- Manion, Jo. 2003. Joy at Work: Creating a Positive Work Place. **Journal of Nursing Administration**, Vol. 33. No. 12. 652–655.
- National Institute of Occupational Safety and Health. 2002. **Stress...at work**. Retrieved March 11, 2009, from <http://www.cdc.gov/NIOSH/stresswk.html>.
- The WHOQOL Group. 1995. The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): Position paper from the World Health Organization. **Social Science and Medicine**. Vol. 41. No. 10. 1403-1409.
- Walton, Richard E. 1973. Quality of Working Life: What is it?. **Sloan Management Review**. Vol. 4. No. 7. 20-23