

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ รีลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING WORK EFFICIENCY  
OF STAFFS OF INTER REALTY MANAGEMENT CO., LTD. (IRM)

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

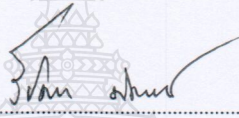
ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ      คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด  
Quality of Work Life Affecting Work Efficiency of Staffs  
of Inter Realty Management Co., Ltd. (IRM)  
ชื่อ - นามสกุล                      นางสาวอุสุมา ศักดิ์ไพศาล  
วิชาเอก                                  การจัดการทั่วไป  
อาจารย์ที่ปรึกษา                      รองศาสตราจารย์ชงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.  
ปีการศึกษา                              2556

---

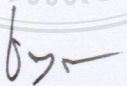
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชดา มิตรสมหวัง, Ph.D.)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์วัฒน์ กิ่งอำ, วท.ม.)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ชงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

  
..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(รองศาสตราจารย์ชงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 11 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเสลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวอุสุมา ศักดิ์ไพศาล
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเสลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 180 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และ Multiple Linear Regressions

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยเป็นอันดับสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเป็นอันดับสูงที่สุด

ผลการทดสอบสมมุติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 และ 0.20 ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

<b>Independent Study Title</b>	Quality of Work Life Affecting Work Efficiency of Staffs of Inter Realty Management Co., Ltd. (IRM)
<b>Name-Surname</b>	Miss Ausuma Sakpaisan
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Chanongkorn Kuntonbutr, D.B.A.
<b>Academic Year</b>	2013

## ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the personal factors and the quality of work life factors affecting work efficiency of staffs. The samples consisted of 180 staffs of Inter Realty Management Co., Ltd. (IRM). Descriptive statistics for data analysis included frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation while inferential statistics were Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Linear Regressions.

The results revealed that gender did not affect work efficiency while age, education, income, job position, and age of work significantly affected work efficiency. The overall opinion on the quality of work life was at high level, and the highest level was from safe working condition aspect. Besides, the opinion on work efficiency was also at high level as an overall, and the highest level was from work quantity aspect.

Due to the hypothesis testing, the results showed that the quality of work life in the aspects of safe working condition and working democracy affected work efficiency in terms of work quality with the correlation coefficients of 0.00 and 0.20, respectively. Moreover, the quality of work life in the aspect of safe working condition affected work efficiency in terms of work quantity and fastness with the correlation coefficients of 0.00 at significant level of 0.05.

**Keywords :** quality of work life, work efficiency

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดา มิตรสมหวัง ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รศ.วสันต์ กันอำ กรรมการ และรองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑบุตร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการช่วยเหลือและให้คำที่ปรึกษา แก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุงการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนความรู้อันมีค่ายิ่ง และสามารถนำความรู้ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จนทำให้การเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นไปได้ด้วยดี สิ่งสำคัญที่สุด ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณสูงสุด สมาชิกทุกคนในครอบครัว รวมถึงเพื่อนทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจ ให้ความสนับสนุน ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้ทำการศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจ หากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้ทำการศึกษาขอกราบขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

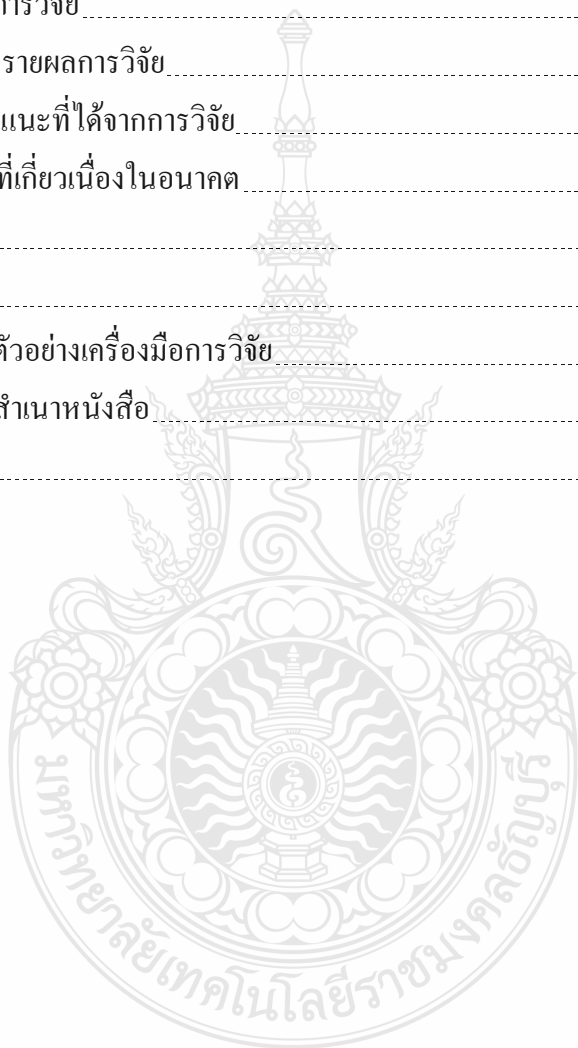
อุสุมา ศักดิ์ไพศาล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(13)
บทที่ 1 บทนำ.....	14
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	14
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	15
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	16
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	16
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	17
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	19
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.1 การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	21
2.2 การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	30
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	46
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	91
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	91
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	93
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	95
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	96
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย.....	104
ภาคผนวก ข สำเนาหนังสือ.....	112
ประวัติผู้เขียน.....	114





## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ความถี่และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.....47
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด..... 49
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด..... 51
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด..... 53
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด..... 54
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด..... 56
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด..... 58
ตารางที่ 4.8	แสดงผลจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด..... 59
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด..... 60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามเพศ.....	61
ตารางที่ 4.11 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	62
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุ.....	63
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ.....	64
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามอายุ.....	65
ตารางที่ 4.15 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	66
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
ตารางที่ 4.18 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตาม รายได้.....	69
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามรายได้.....	70
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้.....	71

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามรายได้.....	72
ตารางที่ 4.22 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตาม ตำแหน่ง.....	73
ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามตำแหน่ง.....	74
ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามตำแหน่ง.....	75
ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง.....	77
ตารางที่ 4.26 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตาม อายุงาน.....	78
ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุงาน.....	79
ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุงาน.....	80
ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน.....	81
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ (R) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด ด้านคุณภาพงาน ( $Y_1$ ).....	83

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.31	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ ) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ( $Y_1$ ).....	84
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ด้านปริมาณงาน ( $Y_2$ ).....	85
ตารางที่ 4.33	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ ) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน( $Y_2$ ).....	86
ตารางที่ 4.34	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ( $Y_3$ ).....	87

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.35	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ ) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ( $Y_3$ ).....	88
ตารางที่ 4.36	สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน.....	89
ตารางที่ 4.37	สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมนเนจเม้นท์ จำกัด.....	90

## สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	20
------------	---	----



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“คน” หรือ “บุคลากร” เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐาน ที่มีความสำคัญ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อการบริหารองค์กร บุคลากรที่ดีจะอำนวยความสะดวกและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร ผู้บริหารจำเป็นจะต้องดูแลเอาใจใส่กระบวนการการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่มองเพียงแต่เรื่องของค่าจ้าง และเงินเดือน ควรครอบคลุมไปถึงสิทธิความเป็นมนุษย์ หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสุขในการทำงาน ก็ถือเป็นสาเหตุใหญ่ของการทำงาน ทำให้ผลการทำงานไร้ประสิทธิภาพ ทำให้คนขาดงาน ทำให้คนลาออกจากงาน ดังนั้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องสนใจสิ่งแวดล้อม ทัศนคติ สุขภาพอนามัย อารมณ์ จิตใจ และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงาน เพื่อลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน และเป็นการส่งเสริมให้บุคคลทำงานอย่างมีคุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร ผสมผสานความต้องการให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร องค์กรที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากบุคลากรทุกคนภายในองค์กร ร่วมกันทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีความสุขที่เป็นสมาชิกขององค์กร และมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งหมายถึง คุณภาพชีวิตของคนในองค์กร (Quality of working life) ที่เรียกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Hackman & Suttle, 1977)

บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด หรือ IRM เป็นบริษัทประเภทอสังหาริมทรัพย์ที่ดำเนินธุรกิจ ด้านการบริหารทรัพย์สินและชุมชน เช่น อาคารชุดพักอาศัย อาคารสำนักงานศูนย์การค้า พลาซ่า เซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ หมู่บ้านจัดสรร เป็นต้น มีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 36/95 อาคาร พี. เอส. ทาวเวอร์ ถนนอโศก สุขุมวิท 21 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 ดำเนินธุรกิจด้วยระบบการบริหารจัดการ และมาตรฐานที่เป็นสากล เพื่อมุ่งสร้างสรรค์ ดูแล และพัฒนาคุณภาพชีวิตของท่านสมาชิก ผู้พักอาศัย หรือผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานจำนวน 321 อัตรา (ฝ่ายบุคคลบริษัท IRM, 2556) ซึ่งบุคลากรเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะงานทางด้านบริการ ซึ่งต้องอาศัยการปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจ หากบุคลากรในองค์กรทุ่มเทร่างกายและแรงใจ เพื่อให้องค์กรมีความสามัคคี และมุ่งสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน องค์กรก็สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และส่งผลให้เกิดการพัฒนาต่อไป

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ดี คือ การมีคุณภาพในการให้บริการ บริหารจัดการ คุณภาพของการบริการ จะเกิดขึ้นได้นั้น ย่อมต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ และการทำงานที่มีคุณภาพได้นั้น จำเป็นต้องได้รับคุณภาพชีวิตที่ดี ประกอบกับในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดการแข่งขันสูง เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้ องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาในส่วนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นกับทุกองค์กรในปัจจุบัน การที่บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีมากเท่าใดนั้น ย่อมเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษา ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางส่งเสริมความต้องการของบุคลากร ได้รับการตอบสนอง เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญ และส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด เป็นอย่างไร ข้อมูลและผลการศึกษานี้ อาจนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนทรัพยากรบุคคล หรือวางแผนแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแล้ว ย่อมจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และลดปัญหาการลาออกจากงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการคงอยู่ของหน่วยงานที่ทางบริษัทฯ ให้บริการบริหารจัดการอยู่ และยังช่วยส่งเสริมการเพิ่มของหน่วยงานบริหารใหม่ ๆ ที่ทางบริษัทฯ จะเข้าไปดำเนินงานบริหารจัดการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด



### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 พนักงานที่มี ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ใช้การเก็บข้อมูลแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 321 คนจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม เกณฑ์ของ Taro Yamane (1979) ได้บุคคลเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน

#### ขอบเขตด้านตัวแปร

##### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

###### 1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- รายได้
- ตำแหน่ง
- อายุงาน

###### 1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม
- ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย
- ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ
- ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม
- ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน
- ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว

## 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- ด้านคุณภาพงาน
- ด้านปริมาณงาน
- ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด หรือ IRM หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจประเภทอสังหาริมทรัพย์ ด้านการบริหารทรัพย์สินและชุมชน เช่น อาคารชุดพักอาศัย อาคารสำนักงาน อาคารศูนย์การค้า - พลาซ่า เซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ หมู่บ้านจัดสรร เป็นต้น โดยมีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 36/95 อาคาร พี. เอส. ทาวเวอร์ ถนนอโศก สุขุมวิท 21 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2537 โดยมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานจำนวน 321 อัตรา (ฝ่ายบุคคล, 2556) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 พนักงานที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ (PS Tower, Asoke) ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่

1.1.1 ฝ่ายปฏิบัติการ : คอยควบคุมการทำงานของผู้จัดการอาคาร ผู้จัดการหมู่บ้านตามหน่วยงานต่าง ๆ ลงไปตรวจความเรียบร้อยของหน่วยงานต่าง ๆ

1.1.2 ฝ่ายวิศวกรรม : คอยแก้ปัญหา และให้คำปรึกษาให้กับช่างประจำอาคาร ช่างประจำหมู่บ้าน ตามหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับการออกแบบการ โครงสร้างของหน่วยงาน

1.1.3 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ : ประกอบด้วย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายบุคคล

- ฝ่ายการตลาดทำหน้าที่ สืบค้นข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องการให้บริษัทเข้าไปบริหารจัดการ รวมถึงการลงสำรวจพื้นที่จริง เพื่อประกอบการนำเสนอราคาในการบริหารจัดการ และนัดเสนองานกับลูกค้า

- ฝ่ายกฎหมายทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ พ.ร.บ. อาคารชุด พ.ร.บ. หมู่บ้านจัดสรร ร่างสัญญาบริหาร จัดทำสัญญาบริหาร การจดทะเบียนหมู่บ้าน และอาคารชุด และการฟ้องร้องต่าง ๆ รวมถึงการจัดประชุมต่าง ๆ ทั้งสามัญ และวิสามัญ

- ฝ่ายบุคคลทำหน้าที่ สรรหา และคัดเลือกบุคลากร ที่มีความเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทางบริษัทให้การบริการบริหารจัดการ

1.1.4 ฝ่ายบัญชีการเงิน : ประกอบด้วย ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน และฝ่ายแจ้งหนี้

- ฝ่ายบัญชีทำหน้าที่ คัดค่าบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ จัดทำบัญชี สรุป รายรับ - รายจ่ายของหน่วยงานต่าง ๆ

- ฝ่ายการเงินทำหน้าที่ บริหารจัดการการเงิน ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึง การปิดงบประจำเดือน และประจำปี

- ฝ่ายแจ้งหนี้ทำหน้าที่ รวบรวมค่าส่วนกลางของหน่วยงานต่าง ๆ ให้ตรงกับ วันและเวลา ที่กำหนดในแต่ละเดือน และออกใบเสร็จส่งให้กับหน่วยงาน

1.2 พนักงานตามหน่วยงาน ประกอบด้วย ผู้จัดการหมู่บ้านจัดสรร/ผู้จัดการอาคารชุด ธุรการ การเงิน ช่าง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน ที่มีต่องานที่ทำ และทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถ้าพนักงานเกิดความพึงพอใจ และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทางด้าน ร่างกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจ และการดำเนินชีวิตที่ดี ส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของพนักงานและองค์กร ซึ่งในที่นี่คุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม หมายถึง การที่บริษัทได้จ่ายค่าจ้าง และเงินเดือน ที่เหมาะสมกับเศรษฐกิจ สังคม และค่าครองชีพในปัจจุบัน ให้กับพนักงาน

2.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีการจัดอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และสุขภาพอนามัยในการทำงาน ตั้งแต่ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ แสง เสียง อุณหภูมิ ความสะอาด และกระบวนการในการปฏิบัติงาน ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ และความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ หมายถึง โอกาสที่พนักงาน จะได้ดำรง ตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กร (การเลื่อนตำแหน่ง) และการได้รับความรู้ การได้พัฒนาทักษะในการทำงาน การได้ใช้ความสามารถเต็มศักยภาพ

2.4 ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม หมายถึง การที่พนักงานจะได้รับความนับถือจาก กลุ่ม การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และมีบรรยากาศการทำงานที่ปราศจากการมีอคติ

2.5 ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระ มีความเสมอภาคในเรื่องงานตามความเหมาะสม และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน

2.6 ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้ชีวิตในที่ทำงาน และชีวิตครอบครัว หรือส่วนตัวได้อย่างไม่ขัดแย้ง แสดงให้เห็นตัวตนที่สอดคล้องกันระหว่างอาชีพกับวิถีชีวิต

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการประเมินของหัวหน้างาน เกี่ยวกับผลจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยวัดจาก 3 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านคุณภาพงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้น ถูกต้อง เรียบร้อย ทันเวลา ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3.2 ด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ออกมานั้น จะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

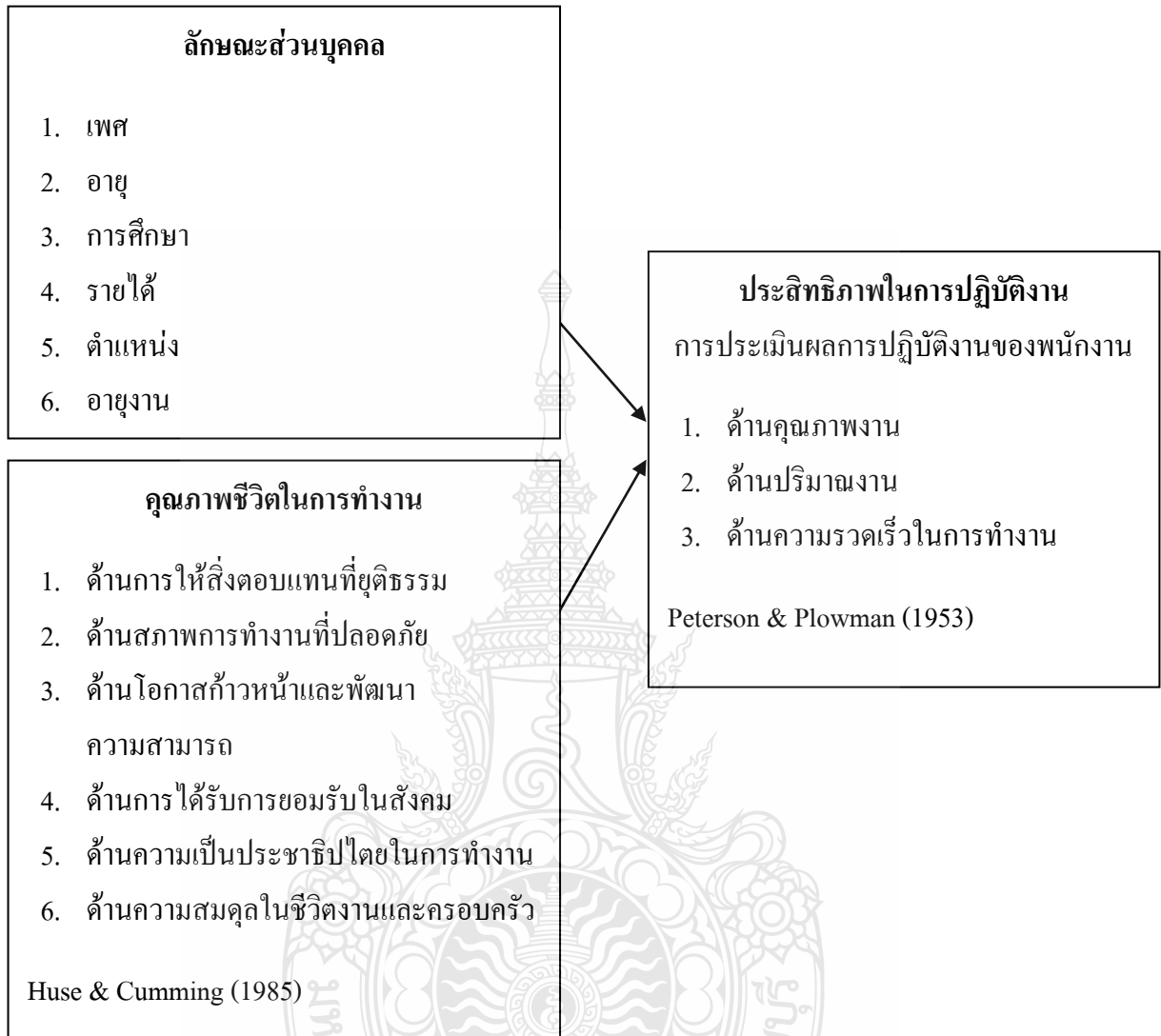
3.3 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง ผลงานเสร็จตามกำหนด เมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด ถูกต้องและรวดเร็ว

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แนวคิด คุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ด้าน ของ Huse & Cummings (Huse & Cummings, 1985) ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มาเป็นตัวแปรอิสระ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ใช้แนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน มาเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารทุกระดับในองค์กร ได้ตระหนักถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการระบบบริหารงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากร วางแผนแก้ไขปัญหาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรได้บุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการ ส่งผลให้บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ได้มีการรวบรวมเอกสารและบทความ จากหนังสือต่าง ๆ อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะสามารถสร้างความเข้าใจ เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานวิจัยต่อไป โดยศึกษาเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 2.1 การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 การศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ ซึ่งถือว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ คุณภาพชีวิตของการทำงานจึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะมนุษย์ทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

- ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

##### ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ย่อมมีหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งมีปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ก็คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการตอบโจทย์แนวทาง ที่จะช่วยให้องค์กรเดินไปข้างหน้า และบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เหตุนี้เองจึงมีหลายบุคคลศึกษา และได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่แตกต่างกันไปตามแนวคิดของแต่ละคน ได้แก่

แนวคิดของ Walton (1975) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่กำหนดเวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่มีเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมถึงความต้องการ และความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย โดยเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความ

ต้องการ และความปรารถนาของบุคคล พิจารณาจากคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ

Hackman & Suttle (1977) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่สนองความผาสุก และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะป็นระดับคนงาน ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้บริหาร หรือระดับเจ้าของบริษัท การมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากจะทำให้คนมีความพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลต่อสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญ คุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน และอุบัติเหตุลดในการทำงานน้อยลง ในขณะที่ประสิทธิผลขององค์กร ในด้านขวัญและกำลังใจ ในด้านความพึงพอใจในงาน ไปจนถึงคุณภาพ และปริมาณของผลผลิตนั้นเพิ่มสูงขึ้นด้วย

แนวคิดของ Delamotte & Takezawa (1984) ซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้สองประการ ได้แก่

ประการที่หนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจ และเป็นสิ่งจูงใจสำหรับลูกจ้าง

ประการที่สอง คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อลูกจ้าง หมายถึง การปรับปรุงในองค์กร และลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ลูกจ้างควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล รวมถึงความต้องการของลูกจ้าง ในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

Huse & Coming (1985) ได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นความสอดคล้องกัน ระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งนั่น ก็คือ ประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (well - being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจะส่งผลดีต่อองค์กรสามประการ ได้แก่ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และประการสุดท้าย ช่วยปรับปรุงสภาวะของพนักงาน

สอดคล้องกับแนวคิดของ สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานที่ทำบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

นฤตล มีเพียร (2541) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร และคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

สอดคล้องกับแนวคิดของ สรวงสวรรค์ ตะปินตา (2541) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน เช่น ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การปรับปรุงสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมไปถึงการให้ความเสมอภาคแก่พนักงาน และยังส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานอีกด้วย

ฉัตรสุตา ปัทมะสุนทร (2541) นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกเป็นเลิศในการทำงาน รู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าจากการทำงาน สามารถตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ตามมาตรฐานของสังคมได้ มีการผสมผสานกันระหว่างการทำงาน และการดำเนินชีวิตส่วนตัวอย่างกลมกลืน เกิดการร่วมมือกันในองค์กร เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ทำให้บุคลากรพึงพอใจ และมีความสุข ซึ่งความรู้สึกนี้เป็นลักษณะประจำของบุคคลและสังคม ที่จะรู้สึกถึงความเป็นเลิศได้ต่างกัน

จารุวรรณ โหระ (2541) ได้สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนใดส่วนหนึ่งในหน่วยงาน มีอิสระในการตัดสินใจ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีความต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น ๆ งานมีความมั่นคง องค์กรมีการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของงาน รวมทั้งการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และรางวัลอื่น ๆ สอดคล้องกับ พจนีย์ โรจนวราวัตร (2545) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน และการทำงาน โดยมีเป้าหมายหลัก อยู่ที่การตอบสนองความพึงพอใจ และความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร และคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่องานที่ทำ และทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถ้าพนักงานเกิดความพึงพอใจ และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทางด้าน



ร่างกาย จิตใจ สังกมเศรษฐกิจ และการดำเนินชีวิตที่ดี ส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของพนักงาน และองค์กร

### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

มีบุคคลหลายท่านที่สนใจ และศึกษาในเรื่ององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และได้ให้คำนิยามและความหมาย ขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

Walton (1973) เป็นบุคคลท่านหนึ่งที่สนใจในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทางด้านแนวทางของบุคคล สภาพแวดล้อมตัวบุคคล และสภาพแวดล้อมทางสังคม ในเรื่องของสังคมภายในองค์กร ที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตและการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลในการทำงาน และได้กำหนดข้อบ่งชี้ ที่เป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานจะต้องมีองค์ประกอบทั้ง 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าจ้างในรูปของเงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงิน โดยองค์กรจ่ายให้กับพนักงาน เพื่อเป็นสิ่งตอบแทนที่พนักงานได้ทำงานกับองค์กร

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้น ๆ ที่จะสามารถดำรงชีวิตภายใต้มาตรฐานของสังคมได้อย่างเพียงพอ

1.2 ความยุติธรรม สามารถประเมินได้จาก ค่าตอบแทนของงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกับงานของตน มาเปรียบเทียบกัน

ดังนั้นค่าตอบแทน สามารถบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เพราะบุคคลทุกคนล้วนแล้วแต่มีความต้องการทางเศรษฐกิจ จึงทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการมีชีวิตอยู่รอดภายในสังคม

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย และความปลอดภัยให้แก่พนักงาน ซึ่งพนักงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ได้รับการควบคุมสภาพทางกายภาพ ได้รับการรับรองมาตรฐานที่แน่นอน เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ และความปลอดภัย

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ งานที่พนักงานได้รับมอบหมายสามารถขยายความสามารถของพนักงานให้ได้รับความรู้ และทักษะใหม่ ๆ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ในลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงานพิจารณาได้จาก

3.1 การทำงานที่พัฒนา คือ ได้รับการมอบหมายงานมากขึ้น ได้รับการไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน

3.2 มีแนวทางถึงความก้าวหน้า คือ ได้รับการคาดหวังให้มีการเตรียมตัวทั้งทางด้านทักษะ และความรู้ เพื่อตำแหน่งงานใหม่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสของความสำเริง คือ โอกาสในการทำงานให้สำเร็จตามท้องครได้มอบหมาย หรือโอกาสการเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว หรือผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง

3.4 ความมั่นคง คือ ความมั่นคงของการได้รับรายได้หรือค่าจ้างที่เหมาะสม

4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง คือ การพัฒนาความก้าวหน้า และความสามารถที่พนักงานมีสิทธิที่จะได้รับจากองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งทำให้พนักงานใช้ศักยภาพที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่น และเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถแก้ไขได้อย่างเหมาะสม พิจารณาได้จาก

4.1 ความเป็นตัวของตัวเองความเป็นอิสระ คือ การมีอิสระในงาน สามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน คือ การพิจารณาจากงานที่ใช้ความรู้ความชำนาญมากกว่างานเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถของการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่ และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ การได้รับการพัฒนาให้รู้จักการหาความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับแนวทางต่าง ๆ ในการทำงาน ตลอดจนคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้น

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน คือ สมรรถภาพของบุคคล เกี่ยวกับการทำงานพนักงานจะได้รับการพัฒนา ให้มีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับงานที่ทำนั้น และสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน

4.5 การวางแผน คือ พนักงานที่มีสมรรถภาพในการทำงาน จะต้องมีการวางแผนที่ดี ในกิจกรรมต่าง ๆ ของการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน คือ การทำงานร่วมกันนั้น จะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีค่า ได้รับการยอมรับ และความร่วมมือที่ดีในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างสังคมขององค์กร และธรรมชาติของบุคคลในองค์กรพิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ คือ การตัดสินใจการทำงานร่วมกันจากทักษะความสามารถ และศักยภาพของบุคคล ไม่อคติ หรือคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กร หรือทีมงาน คือ พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีทัศนคติที่ดี ในเรื่องที่ว่าบุคคลทุกคน มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจในลักษณะอารมณ์ และสังคมของแต่ละบุคคล

5.5 ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กร

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ พนักงานทุกคนในองค์กร ควรแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกรู้สึกของตนที่แท้จริงซึ่งกันและกัน

6. สิทธิของพนักงาน คือ การบริหารจัดการให้พนักงาน มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน พิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน คือ การปกป้องข้อมูลส่วนตัวของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจจะต้องทราบข้อมูลต่าง ๆ ของพนักงาน ผู้ที่ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงาน และมีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเรื่องส่วนตัว ครอบคร้ว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงนโยบายบริหาร การปฏิบัติงาน โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความคิดความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค คือ การพิจารณาการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคง

6.4 ให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนได้อย่างเหมาะสม และสมดุลกับชีวิตตนเอง ครอบคร้ว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินในลักษณะของการรับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

Huse & Cummings (1985) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า จะต้องประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้ และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ และผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าได้ได้รับความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเทียบกับรายได้ผลตอบแทนจากงานอื่น

2. สถานที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะ ปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงาน ได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงอันตราย

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือ โอกาสการพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตน จากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ท้าทาย และความสามารถหลากหลายงาน ที่มีความท้าทายงานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่าสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการทำงาน

4. ความก้าวหน้า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างมั่นคง

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงาน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้อื่น และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน หรือ การบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาค และความยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานกับชีวิตด้านอื่น หรือ ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน มีความเป็นส่วนตัว หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงาน กับช่วงเวลาการอิสระจากงานมีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่าง และเวลาที่ใช้ในครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์ต่อสังคม และรับผิดชอบต่อสังคม

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยการรับรู้ และการให้ความสำคัญของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันในแต่ละมิติ ได้แก่ มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านความมั่นคง มิติด้านสภาพการทำงาน มิติด้านการมีส่วนร่วม มิติด้านความสัมพันธ์ และมิติด้านความก้าวหน้า เป็นต้น

จากองค์ประกอบข้างต้นที่กล่าวมานั้น มีความสอดคล้องกันในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้ศึกษาจึงได้พิจารณาเกณฑ์ต่าง ๆ จากแนวความคิดของ Walton (1973) และแนวความคิดของ Huse & Cummings (1985) มาประยุกต์เป็นองค์ประกอบ

เนื่องจากเกณฑ์ในการพิจารณาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีแพร่หลาย สมบูรณ์ และมีความสำคัญ คือ ทุกเนื้อหาครอบคลุมในทุก ๆ ด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้ศึกษาจึงสรุปองค์ประกอบที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า และพัฒนาความสามารถ
4. ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม
5. ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน
6. ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว

#### **ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน**

ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน สรุปตามแนวคิด ของ Schuler, Beutel & Youngblood (1989) ได้ว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดอัตราการขาดงานลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น จากการที่พนักงานสนใจและมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด ลดอุบัติเหตุ ลดความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ และลดอัตราการจ่ายผลตอบแทน

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น
7. ลดอัตราการเปลี่ยนพนักงาน
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น
9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

Greenberg & Baron (1995) อธิบายประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 3 ด้าน ว่า

1. ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร (ในเรื่องของผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร) การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหาร และพนักงานจะต้องมีส่วนในการกำหนดแผนร่วมกัน และแผนที่กำหนดนั้นต้องถูกนำไปใช้อย่างถูกต้อง และสมบูรณ์

Greenberg & Baron (1995) ยังกล่าวอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

ดังนั้น นักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงาน ให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลผลิตการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตในการทำงานนั่นเอง

จากประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร มีความผูกพันกับองค์กร และมีความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตของตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

## 2.2 การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำได้โดยการวัดผลการปฏิบัติงานหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่แสดงถึงการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นอาจมีหลายแบบหลายวิธี ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมขององค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านสนใจศึกษา และได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

- ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- องค์ประกอบการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

### ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า มีความหมายรวมถึง ผลดีภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลาผู้ปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กร ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณ และคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวม และผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

พัชนี นนทศักดิ์ และ ปิยะพันธ์ ปิงเมือง (2543) อ้างถึงใน การจัดการสมัยใหม่ (Certo, Samuel C. (2000) : Modern Management) ในเรื่องของความหมายของประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ ตั้งไว้ ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” และส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อย ที่สุด และสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้

ดังนั้น ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่าง คล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและ มาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มี ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน พร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

#### องค์ประกอบการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มี คุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง ของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่ บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่ อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด



## ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

Herbert (1983) อธิบายการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นวิธีการในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการสังเกตการณ์ และการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติงาน หรือผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน โดยพนักงานบางคน ซึ่งโดยปกติคือผู้บังคับบัญชาของพนักงานนั้น

เสนาะ ดิยาว (2539) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงาน หรือการตีราคาผลงานของผู้ปฏิบัติงาน การประเมินที่ใช้กันมากก็คือประเมินจากผลที่ได้โดยเปรียบเทียบผลงานกับวัตถุประสงค์ของงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานพยายามจะกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพดีมาน้อยเพียงใด

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2541) ได้อธิบายกระบวนการการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึงกระบวนการที่เป็นระบบซึ่งถูกพัฒนาขึ้น เพื่อทำการวัดคุณค่าของบุคคลในการปฏิบัติงานภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนด และรายได้ที่บุคคลได้รับจากองค์กรหรือไม่ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงานในตำแหน่งสูงขึ้นไป

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2542) ให้ความหมายของการประเมินผลปฏิบัติงานจากนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ว่า เป็นกระบวนการประเมินค่าความสำเร็จของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการตัดสินใจให้รางวัลหรือลงโทษ และให้คำปรึกษาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงาน และศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ภายใต้กระบวนการตัดสินใจจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้แน่ใจว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพดีมาน้อยเพียงใด

จากความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการในการประเมินคุณค่าจากการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ โดยกำหนดมาตรฐานในการประเมิน ซึ่งเป็นการยอมรับของทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อาศัยความยุติธรรมไม่มีความลำเอียง หรืออคติจากผู้ประเมิน เพื่อนำผลการประเมินนั้นมาใช้ประกอบการพิจารณาในกระบวนการบริหารงานบุคคล

## ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีส่วนช่วยควบคุมให้การดำเนินงานขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความยุติธรรม ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพ ขององค์กรในอนาคต โดยที่การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในระดับ ต่าง ๆ ดังนี้ (ฉันทะพันธุ์ เจริญนันท์, 2541)

1. ความสำคัญต่อบุคลากร บุคลากรสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผล การปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของตน ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กร กำหนด โดยที่บุคคลอาจจะใส่แรงพยายามในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หรือเข้ารับการฝึกอบรม และมีการพัฒนาเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง และเพิ่มขีดความสามารถของตนในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่าเขาไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐานขององค์กร เขาอาจที่จะตัดสินใจเปลี่ยนงาน ได้ นอกจากนี้สำหรับบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้ จะได้ทำการ พัฒนาศักยภาพของตนให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้มีรายได้หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ

2. ความสำคัญต่อหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานสามารถนำผลลัพธ์ ได้จากการประเมินผลการทำงาน มาใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ บริหารค่าตอบแทน การตัดสินใจในการให้ผลตอบแทน การเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงาน เป็นต้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการทำงาน จะแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมกับตำแหน่ง นั้น ๆ เพียงใด สมควรที่จะได้รับการปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. ความสำคัญต่อองค์กร การประเมินผลการทำงานที่มีความเป็นกลาง และการนำ ผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้อย่างยุติธรรม มีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงานให้แก่พนักงาน อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานขององค์กร

## วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นอกจากความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว ฉันทะพันธุ์ เจริญนันท์ (2541) ยังได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากรในองค์กร เช่น การจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง หรือการจ่ายผลตอบแทนอื่น ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความสอดคล้องกับงานที่ บุคคลได้ปฏิบัติเพียงใด

2. เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการทำงานแต่ละตำแหน่งของบุคลากร ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ต้องปรับปรุง ฝึกอบรมและพัฒนา หรือปรับย้าย เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อประกอบการพิจารณา การเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากร ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถบ่งชี้ได้ว่าการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพเพียงใด ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร

4. เพื่อประกอบการพิจารณาการคัดเลือกบุคลากร เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะแสดงถึงบุคลากรว่า สมควรที่จะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาในรูปแบบใด

5. เพื่อประกอบการจัดบันทึกข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ผลที่ได้จากการประเมิน จะถูกบันทึกลงในทะเบียนประวัติของพนักงาน เพื่อฝ่ายบริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ

6. เพื่อประกอบการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น การแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร และการสร้างความยุติธรรมภายในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีและเสริมสร้างศักยภาพของโดยรวมขององค์กร เป็นต้น

### วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จำเนียง จวงตระกูล (2531) ได้กล่าวถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3 วิธีดังนี้

1. การวัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยทางตรง ถือว่าเป็นการวัดการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยตรง กล่าวคือ จะมุ่งไปที่ผลงานที่ปฏิบัติไว้ ว่ามีลักษณะเป็นอย่างไรเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งมีกระบวนการโดยสรุปดังนี้

1.1 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในที่นี้ หมายถึง มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเข้าใจกันเป็นอย่างดี ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ว่าการปฏิบัติงานในแต่ละชิ้นงาน หรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่ปฏิบัติออกมาเป็นผลสำเร็จนั้น จะต้องดีพอเพียงใด (คุณภาพ) จะต้องมีการจำนวนเท่าใด (ปริมาณ) หรือจะต้องปฏิบัติให้สำเร็จในลักษณะใด

1.2 การวัดผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบผลงานที่ปฏิบัติได้ กับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เมื่อเปรียบเทียบแล้วจะทำให้เราทราบผลได้จากผลต่างของการเปรียบเทียบ ถ้าหากเปรียบเทียบแล้วผลปรากฏว่า ไม่มีผลต่างคือได้ตรงกันพอดี แสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ดี ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ แต่ถ้ามีผลต่างคือปฏิบัติงานได้น้อยกว่ามาตรฐานที่กำหนด ก็แสดงว่าพนักงาน

ผู้นั้นปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐาน และถ้ามีผลต่างคือปฏิบัติงานได้มากกว่ามาตรฐานที่กำหนด ก็แสดงว่าพนักงานปฏิบัติได้ดีเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

1.3 การตีค่าการปฏิบัติงานที่วัดได้ ว่าออกมามีค่าเป็นอย่างไร สามารถแบ่งระดับค่าผลการปฏิบัติงานอาจเป็น 3 ระดับหรือมากกว่า 3 ระดับ

2. การวัดเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยทางอ้อมงานบางอย่างกำหนดมาตรฐานออกมา เพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรมอย่างเด่นชัดได้ยาก จึงทำให้การวัดไม่แน่นอน จึงต้องหาวิธีการวัดทางอ้อม ซึ่งวิธีนี้เรากำหนดมาตรฐานสำหรับองค์ประกอบของการปฏิบัติงาน แทนที่จะกำหนดมาตรฐานสำหรับชิ้นงาน การกำหนดองค์ประกอบ และคุณลักษณะหรือพฤติกรรม เพื่อใช้ในการวัด เพื่อประเมินค่าการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นที่นิยมใช้กันทั่วไปมีดังต่อไปนี้

2.1 ความรับผิดชอบในงาน พิจารณาถึงความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จเรียบร้อยโดยไว้วางใจได้เพียงใด

2.2 ความสันทัดจัดเจนในงาน พิจารณาถึงความรู้และความชำนาญในขั้นตอนต่าง ๆ ของงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง

2.3 ความแม่นยำ พิจารณาถึงคุณภาพของงานว่ามีข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่องมากน้อยเพียงใด เทียบกับระยะเวลาที่ทำงานนั้นด้วย

2.4 ความละเอียดรอบคอบ พิจารณาถึงความสุขุมรอบคอบในการทำงาน ตลอดจนความเป็นระเบียบของงาน

2.5 ความรวดเร็วในการทำงาน พิจารณาถึงเวลาที่ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายว่า เสร็จก่อนกำหนดหรือทันกำหนดการหรือไม่

2.6 ความมีไหวพริบ พิจารณาถึงความเฉลียวฉลาดความรู้รอบตัว และไหวพริบในการตอบข้อซักถาม หรือเผชิญกับเหตุการณ์เฉพาะหน้า ตลอดจนการใช้วิจารณญาณที่ถูกต้อง และสมเหตุสมผล

2.7 ความคิดริเริ่ม พิจารณาถึงข้อคิดหรือข้อเสนอแนะใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่การปรับปรุงงาน และความสามารถในการนำข้อคิด หรือข้อเสนอแนะนั้นไปใช้ปฏิบัติ หรือความสามารถที่จะริเริ่มด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้หัวหน้าบอกกล่าว หรือชี้แจงซ้ำซากบ่อย ๆ

2.8 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร พิจารณาถึงความสามารถในการถ่ายทอดความรู้สึกความนึกคิด ความเข้าใจ และเรื่องราวต่าง ๆ แก่ผู้บังคับบัญชา แก่เพื่อนร่วมงาน

2.9 ความสามารถพิเศษ พิจารณาถึงความสามารถพิเศษในเรื่องภาษา การใช้เครื่องจักร อุปกรณ์ในการทำงาน

2.10 ความซื่อสัตย์สุจริต พิจารณาถึงความเชื่อถือ และไว้วางใจได้ ตลอดจนความจริงใจที่แสดงออกมาต่อเพื่อนร่วมงาน

2.11 ทักษะคติและความร่วมมือ พิจารณาถึงท่าที และความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความร่วมมือช่วยเหลือที่ให้แก่บุคคล หรือสถาบันเหล่านั้น

2.12 ความขยันหมั่นเพียร พิจารณาถึงความมานะบากบั่นที่มีต่อการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงความสนใจ และความตั้งใจในการทำงาน ตลอดจนการหางานอื่นทำเมื่อว่างจากงานในหน้าที่แล้ว

2.13 ความประพฤติ พิจารณาถึงความประพฤติส่วนตัว ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงาน

3. การวัดเพื่อประเมินค่าการปฏิบัติงาน โดยทางตรง และทางอ้อมรวมกันงานบางอย่างจำเป็นต้องอาศัยวิธีการวัด และประเมินทั้งสองวิธีรวมกันจึงจะทำให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์และเชื่อถือได้

เนื่องจากเกณฑ์ในการพิจารณาองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นมีแพร่หลาย สมบูรณ์ และมีความสำคัญ ผู้ศึกษาจึงสรุปองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไว้ 3 ด้านของ Peterson & Plowman (1953) ดังนี้

องค์ประกอบการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ด้านคุณภาพงาน
2. ด้านปริมาณงาน
3. ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐกฤตา อภิชาติภพนพิฐ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตานุชิ อิเล็กทริก จำกัด พบว่า (1) พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (2) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน (3) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานต่างกัน (4) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก

กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.14 (5) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 28.84

ทัศนาศาสตร (2549) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านสิ่งแวดล้อมที่สะดวกปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับดีมากเช่นเดียวกัน

พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาระดับความผูกพันและคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ของข้าราชการ สาย ข และ ค มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ด้านรายได้ และประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านประจักษ์ตน โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน โอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านประจักษ์ตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน และความผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

นารีรัตน์ ศรีอยสกุล (2544) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานตำรวจ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจในด้าน อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และระบบอุปถัมภ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

สุชัช สิทธิปาน (2546) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานปฏิบัติการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศของ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงานศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เกี่ยวกับสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่าง ๆ ต่างกัน ยกเว้นระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านหลักประชาธิปไตยในการทำงาน

พัชรภรณ์ ดวงชื่น (2545) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย พบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิต 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดการองค์การบริหาร และประชาธิปไตยในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบคุณภาพชีวิตอีก 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงในงานอยู่ในลำดับสุดท้าย สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย ทั้งโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ งานแผนงาน และเสริมสร้างชุมชน งานบริหารทั่วไป และงานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม ตามลำดับ (2) การสื่อสาร และการประสานงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม และทุกงานการจ้ดระบบงานในสำนักงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม และสองงาน คือ งานบริหารทั่วไป และงานแผนงาน และเสริมสร้างชุมชน การพัฒนาความสามารถของบุคคล ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม และงานแผนงาน และเสริมสร้างชุมชน และความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงในงานส่งผลต่องานบริหารทั่วไป

ไพบุลย์ ตั้งใจ (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า (1) การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านจิตตะ (การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน) (2) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฝ่ายที่สังกัด และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัด

สมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (3) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาด สวัสดิการยังไม่ครอบคลุม เทคโนโลยีในด้านงานเอกสารยังไม่ดีพอ สถานที่จอดรถน้อย และยังคงเสียค่าที่จอดรถ ความล่าช้าด้านเอกสาร การให้คำปรึกษากับลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ

อานัติ สังขมณี (2555) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้าแผนกแพ็คกิ้ง บริษัท ทีเอสที ชันไรซ์ เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้าแผนกแพ็คกิ้ง บริษัท ทีเอสที ชันไรซ์ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร และกระบวนการในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้าแผนกแพ็คกิ้ง บริษัท ทีเอสที ชันไรซ์ เซอร์วิส จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิตรวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยกระบวนการจัดการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ถ้าอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อม ภายในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อรรถสิทธิ์ มณีปุระ (2553) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหารศึกษาเฉพาะกรณี : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวม พนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหาร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงโดยลำดับแรกคือ มีการมุ่งเน้นให้บริการต่อประชาชน รองลงมา คือการมีจริยธรรมและคุณธรรม การมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การมีทักษะในการสื่อสาร มีการทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร การมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีการทำงาน



เป็นทีม การมีทักษะพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ การมีความสามารถในการแก้ปัญหา และการมีทักษะในการใช้ความคิดตามลำดับ โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยภาพรวม พนักงานส่วนตำบล ระดับผู้บริหาร มีความรู้ความเข้าใจ ระดับมากในการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมาย ในส่วนของการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหาร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า เพศ รายได้ เงินเดือน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

วิยะดา น้ารอบ (ม.ป.ป.) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานที่มีอายุงานมาก มีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เหตุผลเนื่องจากพนักงานที่มีอายุการทำงานนานมีประสบการณ์ ความชำนาญในลักษณะงานที่ทำมากกว่า (2) พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีลงไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส หรือหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ทั้งด้านจิตใจ ด้านสติปัญญา และด้านจิตวิญญาณ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีตัวแปรด้านความรู้สึกมีความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (5) แรงจูงใจในการทำงาน ทั้งแรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจภายใน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีตัวแปรด้านปรองจูงใจภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน สูงสุด

อนุรักษ์ สันติโชค (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ตรีศึกษา หจก.ซิกเพิ่มทรานสปอร์ตแอนด์บิวซิเนส ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานทุกด้านในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความภูมิใจในอาชีพการงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัดนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 180 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

พนักงานที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ (PS Tower, Asoke) ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่

**ฝ่ายปฏิบัติการ :** คอยควบคุมการทำงานของผู้จัดการอาคาร ผู้จัดการหมู่บ้าน ตามหน่วยงานต่าง ๆ ลงไปตรวจความเรียบร้อยของหน่วยงานต่าง ๆ

**ฝ่ายวิศวกรรม :** คอยแก้ปัญหา และให้คำปรึกษาให้กับช่างประจำอาคาร ช่างประจำหมู่บ้าน ตามหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับการออกแบบการโครงสร้างของหน่วยงาน

**ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ :** ประกอบด้วย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายบุคคล

- ฝ่ายการตลาดทำหน้าที่ สืบค้นข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องการให้บริษัทเข้าไปบริหารจัดการ รวมถึงการลงสำรวจพื้นที่จริง เพื่อประกอบการนำเสนอราคาในการบริหารจัดการ และนัดเสนองานกับลูกค้า

- ฝ่ายกฎหมายทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ พ.ร.บ. อาคารชุด พ.ร.บ. หมู่บ้านจัดสรร ร่างสัญญาบริหาร จัดทำสัญญาบริหาร การจดทะเบียนหมู่บ้าน และอาคารชุด และการฟ้องร้องต่าง ๆ รวมถึงการจัดประชุมต่าง ๆ ทั้งสามัญ และวิสามัญ

- ฝ่ายบุคคลทำหน้าที่ สรรหา และคัดเลือกบุคลากร ที่มีความเหมาะสม เข้ามาปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทางบริษัทฯ ให้การบริการบริหารจัดการ

**ฝ่ายบัญชีการเงิน :** ประกอบด้วย ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน และฝ่ายแจ้งหนี้

- ฝ่ายบัญชีทำหน้าที่ คัดค่าบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ จัดทำบัญชี สรุปรายรับ - รายจ่ายของหน่วยงานต่าง ๆ

- ฝ่ายการเงินทำหน้าที่ บริหารจัดการการเงิน ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการปิดงบประจำเดือน และประจำปี

- ฝ่ายแจ้งหนี้ทำหน้าที่ รวบรวมค่าส่วนกลางของหน่วยงานต่าง ๆ ให้ตรงกับวันและเวลา ที่กำหนดในแต่ละเดือน และออกใบเสร็จส่งให้กับหน่วยงาน

พนักงานตามหน่วยงาน ประกอบด้วย ผู้จัดการหมู่บ้านจัดสรร/ผู้จัดการอาคารชุด ธุรการการเงิน ช่าง เป็นต้น

### 3.1.1 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้มาจากการประมาณค่าร้อยละ โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งคำนวณได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณ ของทาโรยามานะ (Yamane, 1973) ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = แทนค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

(ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน  $\pm 5\%$ )

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

จากเงื่อนไขดังต่อไปนี้ประมาณค่าร้อยละมีความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 (5%) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรจะได้จำนวนตัวอย่างที่ควรใช้ดังนี้

$$n = \frac{321}{1 + 321(0.05)^2}$$

$$n = 178 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้นจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 178 กลุ่มตัวอย่างจึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละโดยมีความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 (หรือ 5%) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พิจารณาจากการสุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 180 ตัวอย่าง ถือได้ว่าผ่านเกณฑ์และเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับข้อมูล

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Form) 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม จำนวน 6 ข้อ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย จำนวน 7 ข้อ ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ จำนวน 5 ข้อ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม จำนวน 6 ข้อ ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว จำนวน 5 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 35 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมีคำตอบเป็นทางเลือก 5 ระดับ ดังนี้

5	คือ	ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวมากที่สุด
4	คือ	ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวมาก
3	คือ	ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวปานกลาง
2	คือ	ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวน้อย
1	คือ	ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน รวมข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมี คำตอบเป็นทางเลือก 5 ระดับ ดังนี้

5	คือ	ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวมากที่สุด
4	คือ	ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวมาก
3	คือ	ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวปานกลาง
2	คือ	ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวน้อย
1	คือ	ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด

การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถาม ได้นำไปหาความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านแล้ว แต่เนื่องจากผู้ศึกษาได้นำมาปรับเปลี่ยนแก้ไขบางส่วน และตัดข้อคำถามบางข้อ เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษา ได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และให้คำแนะนำ หลังจากนั้น นำมาแก้ไขและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษานำแบบสอบถามส่วนนี้ ไปทดสอบใช้กับ บุคลากร ที่บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 30 คน ได้นำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient, 1990) จากการทดสอบ โดยรวมค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.937 แสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ได้จริง

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 180 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูล เอกสารประกอบการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาตรวจให้คะแนนและลงรหัส แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for windows โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มประชากร
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์การกระจายของข้อมูล

3. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

4. Multiple Linear Regressions

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมไว้ มาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

คะแนน 1.00 - 2.33 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับต่ำ

คะแนน 2.34 - 3.67 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง

คะแนน 3.68 - 5.00 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์เพื่อ ทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติ Independent samples t-test และ One-Way ANOVA

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นเจเนียร์ จำกัด ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติ Multiple Linear Regressions

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นเตอร์เทนเมนท์ จำกัด ในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลแบบสอบถามจำนวน 180 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนด สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
Mean	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงความถี่แบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงความถี่แบบเอฟ (F-Distribution)
SS	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ (Significant)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (95 เปอร์เซ็นต์)

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ทำการทดสอบเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 180 ซึ่งการนำเสนอ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ความถี่และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>	180	100.00
ชาย	102	56.7
หญิง	78	43.3
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	13	7.2
25 - 30ปี	70	38.9
31 - 40ปี	81	45.0
40 ปีขึ้นไป	16	8.9
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	7.2
ปริญญาตรี	165	91.7
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.1



ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ความถี่และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
	180	100.00
<b>4. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า10,000 บาท	4	2.2
10,001 – 20,000 บาท	98	54.4
20,001 – 30,000 บาท	63	35.0
30,001 – 40,000 บาท	15	8.3
<b>5. ตำแหน่งงาน</b>		
ฝ่ายวิศวกรรม	2	1.1
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	12	6.7
ฝ่ายบัญชีการเงิน	41	22.8
ผู้จัดการ	81	45.0
ฝ่ายธุรการ	38	21.1
ฝ่ายช่าง	6	3.3
<b>6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	59	32.8
1 – 5 ปี	108	60.0
6 – 10 ปี	13	14.7

ผลจากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 180 คน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาเป็นเพศหญิงจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 โดยมีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาเป็นอายุ 25 - 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาเป็นอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 โดยมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 98 คนคิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมามีรายได้ 20,001 - 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมามีรายได้ 31,001 - 40,000 บาทต่อเดือน จำนวน 15 คน คิด

เป็นร้อยละ 8.3 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 โดยพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 81 คนคิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาเป็นฝ่ายบัญชีการเงิน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมาเป็นฝ่ายธุรการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 รองลงมาเป็นฝ่ายพัฒนาธุรกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 รองลงมาเป็นฝ่ายช่าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และฝ่ายวิศวกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 108 คนคิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และมีระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เมเนจเม้นท์ จำกัด**

**ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เมเนจเม้นท์ จำกัด**

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1				
<b>ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม</b>									
1. เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับ ภาระหน้าที่ที่ท่านได้ รับผิดชอบ	14 (7.8)	89 (49.4)	68 (37.8)	9 (5.0)	0 (0)	3.60	0.705	ปานกลาง	(5)
2. ท่านได้รับการ พิจารณาปรับ เงินเดือนประจำปี อย่างยุติธรรม	19 (10.6)	81 (45.0)	77 (42.8)	3 (1.7)	0 (0)	3.64	0.690	ปานกลาง	(3)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1				
<b>ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม</b>									
3. สวัสดิการที่บริษัท จัดให้ ทำให้ท่านมา ปฏิบัติงานได้อย่างมี ความสุข									
	41 (22.8)	80 (44.4)	54 (30.0)	3 (1.7)	2 (1.1)	3.86	0.823	สูง	(1)
4. ท่านได้รับเงินเดือน เท่าเทียมกับพนักงาน คนอื่นที่ทำงาน ลักษณะคล้ายคลึงกัน									
	23 (12.8)	77 (42.8)	70 (38.9)	10 (5.6)	0 (0)	3.62	0.776	ปานกลาง	(4)
5. เงินเดือนที่ท่าน ได้รับในปัจจุบันสูง กว่าที่กฎหมายกำหนด									
	25 (13.9)	59 (32.8)	88 (48.9)	7 (3.9)	1 (0.6)	3.55	0.799	ปานกลาง	(6)
6. ในภาพรวมสิทธิ และสิ่งตอบแทนที่ ท่านได้รับเหมาะสมดี แล้ว									
	35 (19.4)	60 (33.3)	77 (42.8)	7 (3.9)	1 (0.6)	3.67	0.851	ปานกลาง	(2)
<b>รวม</b>						<b>3.66</b>	<b>0.585</b>	<b>ปานกลาง</b>	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของข้อมูล ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ของพนักงาน พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (S.D. = 0.585) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ทำให้พนักงานมาปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขมีระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาในภาพรวมสิทธิและสิ่งตอบแทนที่พนักงานได้รับเหมาะสมดี

แล้ว มีระดับความคิดเห็นปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และพนักงานได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีอย่างยุติธรรมมีระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
<b>ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย</b>									
7. สถานที่ทำงานของ ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ ปลอดภัยในการ ปฏิบัติงานอย่าง เพียงพอ	65 (36.1)	90 (50.0)	20 (11.1)	5 (2.8)	0 (0)	4.19	0.740	สูง	(4)
8. สถานที่ทำงานของ ท่านมีอุณหภูมิที่ เหมาะสมในการ ทำงาน	51 (28.3)	93 (51.7)	29 (16.1)	7 (3.9)	0 (0)	4.04	0.775	สูง	(7)
9. บรรยากาศโดยรวม ในสถานที่ทำงานของ ท่านทำให้ท่าน ปฏิบัติงานได้อย่างมี ความสุข	86 (47.8)	68 (37.8)	19 (10.6)	7 (3.9)	0 (0)	4.29	0.809	สูง	(2)
10. สถานที่ทำงาน ของท่านสะดวกสบาย เหมาะแก่การทำงาน	75 (41.7)	77 (42.8)	24 (13.3)	4 (2.2)	0 (0)	4.23	0.764	สูง	(3)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต  
ในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี  
แมนเนจเม้นท์ จำกัด (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
<b>ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย</b>									
11. สถานที่ทำงาน									
ของท่านมีความ สะอาดและถูก สุขลักษณะ	96 (53.3)	51 (28.3)	29 (16.1)	4 (2.2)	0 (0)	4.32	0.824	สูง	(1)
12. สถานที่ทำงาน									
ของท่านสนับสนุนให้ สภาพการทำงานของ ท่านมีสุขอนามัยและ มีความปลอดภัย	54 (30.0)	90 (50.0)	30 (16.7)	6 (3.3)	0 (0)	4.06	0.773	สูง	(6)
13. สถานที่ทำงาน									
ของท่านมีการรักษา ความปลอดภัย เพียงพอ	58 (32.2)	89 (49.4)	25 (13.9)	7 (3.9)	1 (0.6)	4.08	0.813	สูง	(5)
<b>รวม</b>						<b>4.17</b>	<b>0.544</b>	<b>สูง</b>	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของข้อมูล ที่เกี่ยวกับ  
คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ของพนักงานพบว่า โดยรวมมีระดับความ  
คิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = 0.544) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก  
สถานที่ทำงานของพนักงานมีความสะอาดและถูกสุขลักษณะมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.32 รองลงมาบรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของพนักงานทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมี  
ความสุข มีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และสถานที่ทำงานของพนักงานสะดวกสบาย  
เหมาะแก่การทำงานมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเสิร์ช แมเนจเม้นท์ จำกัด

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
<b>ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ</b>									
14. พนักงานที่มีความสามารถทุกคนมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง	55 (30.6)	77 (42.8)	36 (20.0)	12 (6.7)	0 (0)	3.97	0.880	สูง	(1)
15. บริษัทมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	35 (19.4)	88 (48.9)	48 (26.7)	9 (5.0)	0 (0)	3.82	0.796	สูง	(3)
16. ท่านได้รับการฝึกฝนที่พร้อมจะก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	16 (8.9)	76 (42.2)	80 (44.4)	8 (4.4)	0 (0)	3.55	0.718	ปานกลาง	(4)
17. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความสามารถและมีความรับผิดชอบมากขึ้น	41 (22.8)	90 (50.0)	43 (23.9)	6 (3.3)	0 (0)	3.92	0.772	สูง	(2)
18. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมสัมมนาหรือไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานอื่นๆ	16 (8.9)	55 (30.6)	95 (52.8)	14 (7.8)	0 (0)	3.40	0.760	ปานกลาง	(5)
<b>รวม</b>						<b>3.73</b>	<b>0.559</b>	<b>สูง</b>	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของข้อมูล ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถของพนักงาน พบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D. = 0.559) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกพนักงานที่มีความสามารถทุกคนมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาพนักงานมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความสามารถและมีความรับผิดชอบมากขึ้นมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และบริษัทมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่มีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
<b>ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม</b>									
19. ท่านคิดว่าท่าน เป็นบุคคลหนึ่ง ที่สำคัญในหน่วยงาน	31 (17.2)	81 (45.0)	61 (33.9)	7 (3.9)	0 (0)	3.75	0.781	สูง	(6)
20. หัวหน้างานทำให้ ท่านรู้สึกว่าคุณ มีความสามารถ	38 (21.1)	92 (51.1)	46 (25.6)	4 (2.2)	0 (0)	3.91	0.742	สูง	(4)
21. ท่านรู้สึกว่าคุณ ร่วมงานและหัวหน้า งานยอมรับฟัง ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของท่าน	49 (27.2)	95 (52.8)	30 (16.7)	5 (2.8)	1 (0.6)	4.03	0.776	สูง	(2)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
22. การที่ท่านทำงาน ในบริษัทนี้ทำให้ท่าน อยู่ในกลุ่มสังคมที่ดี	48 (26.7)	89 (49.4)	36 (20.0)	7 (3.9)	0 (0)	3.98	0.790	สูง	(3)
23. ท่านและเพื่อน ร่วมงานให้ความ เคารพในสิทธิซึ่งกัน และกัน	67 (37.2)	75 (41.7)	34 (18.9)	4 (2.2)	0 (0)	4.13	0.796	สูง	(1)
24. ท่านสามารถเข้า พบหัวหน้างานหรือ ผู้บังคับบัญชาเพื่อขอ คำปรึกษาได้เสมอ	34 (18.9)	98 (54.4)	42 (23.3)	6 (3.3)	0 (0)	3.88	0.739	สูง	(5)
<b>รวม</b>						<b>3.95</b>	<b>0.532</b>	<b>สูง</b>	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของข้อมูล ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมของพนักงานพบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.532) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอันดับแรกท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน มีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาท่านรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และการที่ท่านทำงานในบริษัทนี้ทำให้ท่านอยู่ในกลุ่มสังคมที่ดีมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเสลต์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
<b>ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน</b>									
25. หัวหน้างานของ ท่านให้ความเสมอ ภาคในการปฏิบัติงาน	34 (18.9)	106 (58.9)	32 (17.8)	8 (4.4)	0 (0)	3.92	0.735	สูง	(4)
26. สถานที่ทำงาน ของท่านมีการ โยกย้าย สับเปลี่ยนงานอย่าง เหมาะสมยุติธรรม	43 (23.9)	85 (47.2)	43 (23.9)	9 (5.0)	0 (0)	3.90	0.819	สูง	(5)
27. ท่านมีความรู้สึก ไว้วางใจในตัว ผู้บังคับบัญชา	42 (23.3)	91 (50.6)	32 (17.8)	15 (8.3)	0 (0)	3.88	0.858	สูง	(6)
28. ท่านได้รับความ ยุติธรรมในการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานของท่านใน แต่ละปี	65 (36.1)	73 (40.6)	33 (18.3)	9 (5.0)	0 (0)	4.07	0.861	สูง	(2)
29. การพิจารณาเลื่อน ขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้แก่พนักงานเป็นไป โดยยุติถือ ความสามารถในการ ทำงานเป็นเกณฑ์	82 (45.6)	68 (37.8)	24 (13.3)	6 (3.3)	0 (0)	4.25	0.812	สูง	(1)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
30. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบให้กับพนักงาน	57 (31.7)	80 (44.4)	34 (18.9)	9 (5.0)	0 (0)	4.02	0.841	สูง	(3)
<b>รวม</b>						<b>4.01</b>	<b>0.640</b>	<b>สูง</b>	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของข้อมูล ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานของพนักงาน พบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D. = 0.640) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอันดับแรกการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานเป็นไปโดยยึดถือความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์มีระดับความคิดเห็นสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาพนักงานได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี มีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบให้กับพนักงานมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเสลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
<b>ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว</b>									
31. ท่านมีวันหยุดเพื่อพักผ่อนอยู่กับครอบครัวอย่างเพียงพอ	20 (11.1)	99 (55.0)	46 (25.6)	15 (8.3)	0 (0)	3.68	0.778	สูง	(4)
32. ท่านมีเวลาที่จะทำกิจกรรมทางสังคมหรือออกกำลังกาย	30 (16.7)	60 (33.3)	73 (40.6)	17 (9.4)	0 (0)	3.57	0.878	ปานกลาง	(5)
33. ชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวของท่านมีความลงตัว	29 (16.1)	78 (43.3)	62 (34.4)	11 (6.1)	0 (0)	3.69	0.812	สูง	(3)
34. ท่านพอใจในความเหมาะสมของเวลาทำงานและเวลาพัก	29 (16.1)	78 (43.3)	69 (38.3)	4 (2.2)	0 (0)	3.73	0.751	สูง	(2)
35. การทำงานของท่านส่งผลให้ชีวิตครอบครัวของท่านมีความสุข	30 (16.7)	90 (50.0)	49 (27.2)	11 (6.1)	0 (0)	3.77	0.796	สูง	(1)
<b>รวม</b>						<b>3.69</b>	<b>0.596</b>	<b>สูง</b>	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของข้อมูล ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเสลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 (S.D. = 0.596) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกการทำงานของพนักงานส่งผลให้ชีวิตครอบครัวของพนักงานมีความสุขมีระดับความคิดเห็นสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาพนักงานพอใจในความเหมาะสมของเวลาทำงานและเวลาพักมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

และชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานมีความลงตัวมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** แสดงผลจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม	3.66	0.585	ปานกลาง	(6)
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	4.17	0.544	สูง	(1)
ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ	3.73	0.559	สูง	(4)
ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม	3.95	0.532	สูง	(3)
ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน	4.01	0.640	สูง	(2)
ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว	3.69	0.596	สูง	(5)
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.430</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 6 ด้าน ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D. = 0.430) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานมีระดับความคิดเห็นสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านการได้รับการยอมรับในสังคมมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการ ประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจ เม้นท์ จำกัด

การประเมินผล ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
<b>1. คุณภาพงาน</b>									
- ผลการปฏิบัติงานมี ความถูกต้องสมบูรณ์ ตามที่ได้รับมอบหมาย	82 (45.6)	70 (38.9)	27 (15.0)	1 (0.6)	0 (0)	4.29	0.737	สูง	(2)
<b>2. ปริมาณงาน</b>									
- ปฏิบัติงานได้ตาม เป้าหมายแผนงานที่ ผู้บังคับบัญชากำหนด	89 (49.4)	65 (36.1)	23 (12.8)	3 (1.7)	0 (0)	4.33	0.762	สูง	(1)
<b>3. ความรวดเร็วในการ ทำงาน</b>									
- ทำงานที่ได้รับ มอบหมายได้ตามกำหนด หรือเสร็จก่อนกำหนด	86 (47.8)	62 (34.4)	23 (12.8)	8 (4.4)	1 (0.6)	4.24	0.881	สูง	(3)
<b>รวม</b>						<b>4.29</b>	<b>0.640</b>	<b>สูง</b>	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของข้อมูล ที่เกี่ยวกับการ ประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.640) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก พนักงานปฏิบัติงาน ได้ตามเป้าหมายแผนงานที่ผู้บังคับบัญชา

กำหนดมีระดับความคิดเห็นสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์ตามที่ได้รับมอบหมายมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และพนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามกำหนดหรือเสร็จก่อนกำหนดมีระดับความคิดเห็นสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

#### ตารางที่ 4.10 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Independent samples t-test					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Df	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ชาย	4.55	0.668	6.015	178	0.061
	หญิง	3.94	0.681			
ด้านปริมาณงาน	ชาย	4.54	0.698	6.751	178	0.714
	หญิง	4.05	0.754			
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	ชาย	4.50	0.700	6.751	178	<b>0.028*</b>
	หญิง	3.89	0.974			
รวม	ชาย	4.53	0.557	6.751	178	0.280
	หญิง	3.96	0.597			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ Independent samples t-test พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.280 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน เพียงด้านเดียวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

**ตารางที่ 4.11** แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	One-Way ANOVA: F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	18.917	3	6.306	14.141	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	78.478	176	0.446		
	รวม	97.394	179			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.208	3	5.403	10.831	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	87.792	176	0.499		
	รวม	104.000	179			
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.019	3	5.340	7.626	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	123.226	176	0.700		
	รวม	139.244	179			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	16.644	3	5.548	17.223	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	56.696	176	0.322		
	รวม	73.340	179			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA F-test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับ

นัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า พนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เอเชีย แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี (LSD Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุ

LSD		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
อายุ	Mean	กลุ่ม J			
		ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 30 ปี	31 - 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	3.76	-	-0.245 (0.226)	-0.724 <b>(0.000*)</b>	-1.168 <b>(0.000*)</b>
25 - 30 ปี	4.01	-	-	-0.479 <b>(0.000*)</b>	-0.923 <b>(0.000*)</b>
31 - 40 ปี	4.49	-	-	-	-0.443 <b>(0.016*)</b>
40 ปีขึ้นไป	4.93	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.724 และ -1.168 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.479 และ -0.923 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 25 - 30 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.724 และ 0.479 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป



ไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.016 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.443 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ

LSD

อายุ	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 30 ปี	31 - 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.76	4.10	4.50	4.93
ต่ำกว่า 25 ปี	3.76	-	-0.330 (0.123)	-0.736 (0.001*)	-1.168 (0.000*)
25 - 30 ปี	4.10	-	-	-0.406 (0.001*)	-0.837 (0.000*)
31 - 40 ปี	4.50	-	-	-	-0.431 (0.027*)
40 ปีขึ้นไป	4.93	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.001 และ 0.000 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.736 และ -1.168 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.406 และ -0.837 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 25 - 30 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.001 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.736 และ 0.406 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.027 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.431 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามอายุ

LSD

อายุ	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 30 ปี	31 - 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	3.92	-	-0.005 (0.983)	-0.558 <b>(0.027*)</b>	-0.764 <b>(0.015*)</b>
25 - 30 ปี	3.92	-	-	-0.552 <b>(0.000*)</b>	-0.758 <b>(0.001*)</b>
31 - 40 ปี	4.48	-	-	-	-0.206 (0.369)
40 ปีขึ้นไป	4.68	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.027 และ 0.015 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.558 และ -0.764 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และ 0.001 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.552 และ -0.758 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 25 - 30 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.027 และ 0.000 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.558 และ 0.552 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียดี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	One-Way ANOVA: F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.389	2	1.694	3.190	<b>0.044*</b>
	ภายในกลุ่ม	94.006	177	0.446		
	รวม	97.394	179			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.628	2	2.314	4.122	<b>0.018*</b>
	ภายในกลุ่ม	99.372	177	0.561		
	รวม	104.000	179			
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.376	2	1.188	1.537	0.218
	ภายในกลุ่ม	136.868	177	0.773		
	รวม	139.244	179			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.561	2	1.281	3.202	<b>0.043*</b>
	ภายในกลุ่ม	70.779	177	0.400		
	รวม	73.340	179			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียดี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA F-test พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า พนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียดี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน เพียงด้านเดียวที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.218 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี (LSD Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
<b>กลุ่ม I</b>	<b>Mean</b>	4.30	4.30	3.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.30	-	-0.001 (0.995)	1.307 <b>(0.019*)</b>
ปริญญาตรี	4.30	-	-	1.309 <b>(0.012*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.00	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.019 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.307 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.012 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.309 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	Mean	4.07	4.36	3.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.07	-	-0.292 (0.177)	1.076 (0.060)
ปริญญาตรี	4.36	-	-	1.369 <b>(0.011*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.00	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.011 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.369 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรยลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตาม รายได้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	One-Way ANOVA: F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.066	3	5.355	11.590	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	81.328	176	0.462		
	รวม	97.394	179			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	13.788	3	4.596	8.966	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	90.212	176	0.513		
	รวม	104.000	179			
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	25.730	3	8.557	13.298	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	113.244	176	0.645		
	รวม	139.244	179			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	17.916	3	5.972	18.964	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	55.424	176	0.315		
	รวม	73.340	179			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรยลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามรายได้ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA F-test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า พนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรยลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกันจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี (LSD Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามรายได้

LSD

รายได้		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	4.25	4.03	4.58	4.80
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.25	-	0.219 (0.528)	-0.337 (0.337)	-0.550 (0.152)
10,001 - 20,000 บาท	4.03	-	-	-0.556 (0.000*)	-0.769 (0.000*)
20,001 - 30,000 บาท	4.58	-	-	-	-0.212 (0.278)
30,001-40,000 บาท	4.80	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.556 และ -0.769 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.556 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้

LSD

รายได้		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	4.75	4.09	4.55	4.86
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.75	-	0.658 (0.073)	0.194 (0.599)	-0.116 (0.772)
10,001 - 20,000 บาท	4.09	-	-	-0.463 (0.000*)	-0.774 (0.000*)
20,001 - 30,000 บาท	4.55	-	-	-	-0.311 (0.132)
30,001 - 40,000 บาท	4.86	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.463 และ -0.774 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.463 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด



ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามรายได้

LSD

รายได้	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.25	-	0.341 (0.405)	-0.369 (0.374)	-0.616 (0.174)
10,001 - 20,000 บาท	3.90	-	-	-0.710 <b>(0.000*)</b>	-0.958 <b>(0.000*)</b>
20,001 - 30,000 บาท	4.61	-	-	-	-0.247 (0.285)
30,001 - 40,000 บาท	4.86	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,000 - 40,000 บาท อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.710 และ -0.958 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตาม ตำแหน่ง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	One-Way ANOVA: F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	34.601	5	6.920	19.176	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	62.793	174	0.361		
	รวม	97.394	179			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	30.022	5	6.004	14.123	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	73.978	174	0.425		
	รวม	104.000	179			
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	40.851	5	8.170	14.448	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	98.394	174	0.565		
	รวม	139.244	179			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	34.345	5	6.869	30.650	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	38.995	174	0.224		
	รวม	73.340	179			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งโดยใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA F-test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า พนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี (LSD Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามตำแหน่ง

LSD

ตำแหน่ง	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
		กลุ่ม J					
		ฝ่าย วิศวกรรม	ฝ่ายพัฒนา ธุรกิจ	ฝ่ายบัญชี การเงิน	ผู้จัดการ	ธุรการ	ช่าง
กลุ่ม I	Mean	5.00	3.66	3.75	4.71	4.07	4.66
ฝ่าย วิศวกรรม	5.00	-	1.333 (0.004*)	1.243 (0.005*)	0.283 (0.510)	0.921 (0.036*)	0.333 (0.498)
ฝ่ายพัฒนา ธุรกิจ	3.66	-	-	-0.089 (0.651)	-1.049 (0.000*)	-0.412 (0.040*)	-1.000 (0.001*)
ฝ่ายบัญชี การเงิน	3.75	-	-	-	-0.959 (0.000*)	-0.322 (0.018*)	-0.910 (0.001*)
ผู้จัดการ	4.71	-	-	-	-	0.637 (0.000*)	0.049 (0.846)
ธุรการ	4.07	-	-	-	-	-	-0.587 (0.027*)
ช่าง	4.66	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายวิศวกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจฝ่ายบัญชีการเงิน และธุรการอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.004, 0.005 และ 0.036 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.333, 1.243 และ 0.921 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายวิศวกรรม ผู้จัดการ ธุรการ และ ช่าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.004, 0.000, 0.040 และ 0.001 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.333, -1.049, -0.412 และ -1.000 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายบัญชีการเงิน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายวิศวกรรม ผู้จัดการ ธุรการ และช่าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.005, 0.000, 0.018 และ 0.001

ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.243, -0.959, -0.322 และ -0.910 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจฝ่ายบัญชีการเงิน และบุคลากร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.049, 0.959 และ 0.637 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และฝ่ายบัญชีการเงิน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.040 และ 0.018 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.412 และ 0.322 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตำแหน่งฝ่ายวิศวกรรม ผู้จัดการ และช่าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.036, 0.000 และ 0.027 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.921, -0.637 และ -0.587 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านปริมาณงาน จำแนกตามตำแหน่ง

LSD

ตำแหน่ง	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
		ฝ่ายวิศวกรรม	ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	ฝ่ายบัญชีการเงิน	ผู้จัดการ	บุคลากร	ช่าง
กลุ่ม I		5.00	3.50	3.85	4.67	4.26	4.83
ฝ่ายวิศวกรรม	5.00	-	1.500 (0.003*)	1.146 (0.016*)	0.320 (0.493)	0.736 (0.121)	0.166 (0.755)
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	3.50	-	-	-0.353 (0.100)	-1.179 (0.000*)	-0.763 (0.001*)	-1.333 (0.000*)
ฝ่ายบัญชีการเงิน	3.85	-	-	-	-0.825 (0.000*)	-0.409 (0.006*)	-0.979 (0.001*)
ผู้จัดการ	4.67	-	-	-	-	0.415 (0.001*)	-0.154 (0.577)
บุคลากร	4.26	-	-	-	-	-	-0.570 (0.048*)
ช่าง	4.83	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายวิศวกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และ ฝ่ายบัญชีการเงินอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.003 และ 0.016 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.500 และ 1.146 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายวิศวกรรม ผู้จัดการ ชุรการ และ ช่าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.003, 0.000, 0.001 และ 0.000 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.500, -1.179, -0.763 และ -1.333 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายบัญชีการเงิน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายวิศวกรรม ผู้จัดการ ชุรการ และ ช่าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.016, 0.000, 0.006 และ 0.001 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.146, -0.825, -0.409 และ -0.979 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจฝ่ายบัญชีการเงิน และ ชุรการอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.001 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.179, 0.825 และ 0.415 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งชุรการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และ ฝ่ายบัญชีการเงิน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.001 และ 0.006 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.763 และ 0.409 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตำแหน่งผู้จัดการ และ ช่าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.001 และ 0.048 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.415 และ -0.570 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง

LSD

ตำแหน่ง	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
		กลุ่ม J					
		ฝ่าย วิศวกรรม	ฝ่ายพัฒนา ธุรกิจ	ฝ่ายบัญชี การเงิน	ผู้จัดการ	ธุรการ	ช่าง
กลุ่ม I	Mean	4.50	3.50	3.63	4.71	4.10	4.33
ฝ่ายวิศวกรรม	4.50	-	1.000 (0.083)	0.865 (0.114)	-0.216 (0.689)	0.394 (0.470)	0.166 (0.786)
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	3.50	-	-	-0.134 (0.587)	-1.216 (0.000*)	-0.605 (0.016*)	-0.833 (0.028*)
ฝ่ายบัญชีการเงิน	3.63	-	-	-	-1.081 (0.000*)	-0.471 (0.006*)	-0.699 (0.035*)
ผู้จัดการ	4.71	-	-	-	-	0.610 (0.000*)	0.382 (0.231)
ธุรการ	4.10	-	-	-	-	-	-0.228 (0.491)
ช่าง	4.33	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งผู้จัดการ ธุรการ และ ช่าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000, 0.016 และ 0.028 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.216, -0.605 และ -0.833 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายบัญชีการเงิน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งผู้จัดการ ธุรการ และ ช่าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000, 0.006 และ 0.035 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.081, -0.409 และ -0.979 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจฝ่ายบัญชีการเงิน และ ธุรการอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 1.216, 1.081 และ 0.610 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งธุรการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ตำแหน่งฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และ ฝ่ายบัญชีการเงิน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.016 และ 0.006 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.605 และ 0.471 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ตำแหน่งผู้จัดการอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.610

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

**ตารางที่ 4.26** แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ รีลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตาม อายุงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	One-Way ANOVA: F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	22.839	2	11.420	27.111	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	74.555	177	0.421		
	รวม	97.394	179			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	13.005	2	6.503	12.649	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	90.995	177	0.514		
	รวม	104.000	179			
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	19.305	2	9.652	14.244	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	119.940	177	0.678		
	รวม	139.244	179			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	17.684	2	8.842	28.120	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	55.656	177	0.314		
	รวม	73.340	179			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA F-test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า พนักงานที่

มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี (LSD Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุงาน

LSD

อายุงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.83	4.58	4.00	0.00
ต่ำกว่า 1 ปี	3.83	-	-0.752 (0.000*)	-0.169 (0.198)	-
1 - 5 ปี	4.58	-	-	0.583 (0.003*)	-
6 - 10 ปี	4.00	-	-	-	-
10 ปีขึ้นไป	0.00	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.752 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.003 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.583



ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุงาน

LSD

อายุงาน	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.94	4.52	4.46	0.00
ต่ำกว่า 1 ปี	3.94	-	-0.578 (0.000*)	-0.512 (0.021*)	-
1 - 5 ปี	4.52	-	-	0.066 (0.753)	-
6 - 10 ปี	4.46	-	-	-	-
10 ปีขึ้นไป	0.00	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี และ 6 - 10 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และ 0.021 ตามลำดับและมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.578 และ -0.512 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน

LSD

อายุงาน	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.94	4.52	4.46	0.00
ต่ำกว่า 1 ปี	3.94	-	-0.695 (0.000*)	-0.186 (0.461)	-
1 - 5 ปี	4.52	-	-	0.509 (0.036*)	-
6 - 10 ปี	4.46	-	-	-	-
10 ปีขึ้นไป	0.00	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.695 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี และ 6 - 10 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.036 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.509

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นเจเนียร์ จำกัด

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สมการ ดังนี้

$X$  = ค่าตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 จะใช้  $X_1$

$Y$  = ค่าตัวแปรตาม

$\beta_0$  = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย จะใช้สัญลักษณ์  $b_0$

$\beta_1$  = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรต้น จะใช้สัญลักษณ์  $b_1$  สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปร

$e$  = ค่าความแตกต่างหรือค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า  $Y$  โดยค่า  $\hat{Y}$  จะใช้สัญลักษณ์  $e$  สำหรับความคลาดเคลื่อนของสมการ

ตัวแปรต้น(คุณภาพชีวิตในการทำงาน)

$X_1$  = ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม

$X_2$  = ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

$X_3$  = ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ

$X_4$  = ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม

$X_5$  = ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน

$X_6$  = ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว

ตัวแปรตาม(ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน)

$\hat{Y}_1$  = ด้านคุณภาพงาน

$\hat{Y}_2$  = ด้านปริมาณงาน

$\hat{Y}_3$  = ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เพื่อนำค่าตัวแปรต่าง ๆ ไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ( $Y_1$ )

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ด้านคุณภาพงาน ( $Y_1$ )

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	AdjustR Square	Std. Error of the Estimate
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	<b>0.579</b>	0.335	0.312	0.611

ผลจากตารางที่ 4.30 สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ด้านคุณภาพงาน ( $Y_1$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.579 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้ร้อยละ 31.2

ตารางที่ 4.31 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงาน และครอบครัว ( $X_6$ ) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ( $Y_1$ )

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficient		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่	1.161	0.455		2.554	<b>0.012*</b>
ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ )	-0.189	0.103	-0.150	-1.834	0.068
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ )	0.512	0.114	0.378	4.480	<b>0.000*</b>
ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ )	0.033	0.122	0.025	0.272	0.786
ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ )	0.021	0.137	0.015	0.150	0.881
ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ )	0.293	0.125	0.254	2.343	<b>0.020*</b>
ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ )	0.083	0.087	0.067	0.954	0.341

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.31 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.020 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ( $Y_2$ )

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด ด้านปริมาณงาน ( $Y_2$ )

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.548	0.300	0.276	0.648

ผลจากตารางที่ 4.32 สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด ด้านปริมาณงาน ( $Y_2$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.548 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้ร้อยละ 27.6

ตารางที่ 4.33 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงาน และครอบครัว ( $X_6$ ) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ( $Y_2$ )

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.798	0.482		1.655	0.100
ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ )	-0.085	0.110	-0.150	-0.776	0.439
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ )	0.680	0.121	0.486	5.609	<b>0.000*</b>
ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ )	0.199	0.129	0.146	1.544	0.124
ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ )	-0.019	0.146	-0.013	-0.132	0.895
ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ )	0.012	0.133	0.010	0.092	0.927
ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ )	0.078	0.092	0.061	0.846	0.399

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.33 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ( $Y_3$ )

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต ภูเก็ต จำกัด ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ( $Y_3$ )

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.633	0.401	0.380	0.694

ผลจากตารางที่ 4.34 สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต ภูเก็ต จำกัด ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ( $Y_3$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.633 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้ร้อยละ 38.0



ตารางที่ 4.35 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ ) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ ) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน ( $Y_3$ )

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่	-0.005	0.516		-0.010	0.992
ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ )	-0.123	0.117	-0.082	-1.049	0.296
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ )	0.762	0.130	0.471	5.877	<b>0.000*</b>
ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ )	0.159	0.138	0.101	1.153	0.250
ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ )	-0.003	0.156	-0.002	-0.019	0.985
ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ )	0.278	0.142	0.202	1.957	0.052
ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ )	-0.050	0.099	-0.034	-0.505	0.614

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.35 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

จากผลการทดสอบในแต่ละสมมติฐานสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.36 สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

สมมติฐาน ข้อที่ 1	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
1.1 พนักงานที่มี เพศ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน	✗
1.2 พนักงานที่มี อายุ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน	✓
1.3 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน	✓
1.4 พนักงานที่มี รายได้ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน	✓
1.5 พนักงานที่มี ตำแหน่ง ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน	✓
1.6 พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน	✓
สัญลักษณ์ ✓ คือ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	
สัญลักษณ์ ✗ คือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	

ตารางที่ 4.37 สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ด้านคุณภาพงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านความรวดเร็วในการทำงาน
ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $X_1$ )	✗	✗	✗
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ )	✓	✓	✓
ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ( $X_3$ )	✗	✗	✗
ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ( $X_4$ )	✗	✗	✗
ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ )	✓	✗	✗
ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ( $X_6$ )	✗	✗	✗

สัญลักษณ์ ✓ คือ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สัญลักษณ์ ✗ คือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน และศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เมเนจเม้นท์ จำกัด โดยได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน ตำแหน่งผู้จัดการ และมีอายุงาน 1 - 5 ปี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยสูงสุด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานสูงที่สุด

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกันประกอบด้วย

เพศ พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.280 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่าพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียดตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน เพียงด้านเดียวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

อายุ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้านมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า พนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียดตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

การศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า พนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียดตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน เพียงด้านเดียวที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.218 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

รายได้ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า พนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียดตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตำแหน่ง พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า พนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียดตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

อายุงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า พนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียดตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่

**ด้านคุณภาพงาน** สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ( $X_5$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.020 ตามลำดับ

**ด้านปริมาณงาน** สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

**ด้านความรวดเร็วในการทำงาน** สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

### 1. ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวสูงทุกด้าน ซึ่งมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด จากข้อมูลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงนั้นเป็นเพราะสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ ทำให้พนักงานมาปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ค่าจ้างเงินเดือนที่พนักงานได้รับเป็นไปตามกฎหมาย พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทุกคนมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมยุติธรรม สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ หัวหน้างานมีความเสมอภาคกับพนักงาน เป็นที่ไว้วางใจได้ และมีความยุติธรรมในการ

พิจารณาความดีความชอบแก่พนักงานทุกคน ทำให้การปฏิบัติงานในองค์กรส่งผลถึงชีวิตความเป็นอยู่ และครอบครัวของพนักงานมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉวีรัฐกฤตา อภิโชติภนินิพัล (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัท ไทยตามูชิต อีเล็คทริก จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2. ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลในภาพรวมพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน แต่จะมีเพียงลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศเท่านั้น ที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม จะมีเพียงด้านความรวดเร็วในการทำงานเท่านั้นที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากข้อมูลดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า ในด้านความรวดเร็วในการทำงานนั้น โดยธรรมชาติสภาพร่างกายของเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ เพศชายจะมีกล้ามเนื้อที่แข็งแรงกว่าเพศหญิง จึงทำให้เพศชายสามารถที่จะทำงานหนัก และมีความคล่องแคล่ว ว่องไว ในการทำงานมากกว่า ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงานนั้นต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉวีวุฒิมหาวิไล (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเมื่อยล้า และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณี บริษัท มัตสึซิตะ อีเล็คทริก เวิร์คส์ (อยุธยา) จำกัด พบว่า ความเมื่อยล้าเชิงวัตถุ ที่วัดโดยเครื่องวัดความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ มีผลต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนาภรณ์ ลีสुरิยาภรณ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอส. แอล. พาราวิวด์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงานและด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

3. ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและด้านความเป็น

ประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรภรณ์ ดวงชื่น (2545) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิต 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม

จากการศึกษา พบว่า ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า

5.3.1 องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและตั้งเป็นมาตรฐานให้คงอยู่แบบนี้ต่อไป เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่แล้ว ดังนั้นองค์กรจึงควรคงความสำคัญกับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของพนักงานให้เป็นแบบนี้ต่อไป โดยการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม จัดสถานที่การทำงานให้มีความปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี ให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่เสมอ ให้การยอมรับและสังคม ให้ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตงานและครอบครัวของพนักงาน และนำคุณภาพที่ดีอยู่แล้วมาพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปในอนาคต

5.3.2 จากผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูงอยู่แล้ว โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานสูงที่สุดดังนั้นองค์กรจึงควรคงความเป็นมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบนี้สืบต่อไปย่อมจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และลดปัญหาการลาออกจากงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการคงอยู่ของหน่วยงานที่ทางบริษัทฯ ให้บริการบริหารจัดการอยู่ และยังช่วยส่งผลต่อการเพิ่มหน่วยงานบริหารใหม่ๆ ที่ทางบริษัทจำเข้าไปดำเนินงานบริหารจัดการต่อไป

5.3.3 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จากการศึกษานี้ในภาพรวมนั้นลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อแยกออกเป็นรายด้านแล้ว จะมีเพียงด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความรวดเร็วใน



การทำงาน โดยที่เพศหญิงจะมีความรวดเร็วในการทำงานน้อยกว่าเพศชาย ฉะนั้นองค์กรจึงควรฝึกอบรมและพัฒนาให้เพศหญิงสามารถทำงานได้เท่าเทียมกับเพศชาย เพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกันขององค์กร หรือเพื่อการทดแทนกัน กล่าวคือ ไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายภายในองค์กร ก็สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลออกมาได้อย่างเท่าเทียมกัน

5.3.4 ในเรื่องของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน จะมีเพียงสองด้านเท่านั้น คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานเท่านั้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวให้กับพนักงานเพิ่มขึ้นด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเพื่อการคงอยู่ของหน่วยงานที่ให้บริการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มผลกำไรให้กับทางบริษัท และเพื่อความเป็นผู้นำตลาดทางด้านการบริหารจัดการทรัพย์สิน ด้วยความน่าเชื่อถือที่เป็นมาตรฐานระดับสากล ครอบคลุมเป็นหนึ่งในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์สืบต่อไป

## 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรมีการศึกษาค้นคว้าต่อไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหาร บุคลากรในองค์กร ผู้ศึกษาจึงขอเสนอประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

5.4.1 ควรจะมีการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ และพนักงานที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการตามสถานที่ราชการ โรงพยาบาล ธนาคาร เป็นต้น

5.4.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การสังเกตแบบ

มีส่วนร่วม เป็นต้น ซึ่งจะทำได้ข้อมูลในแนวกว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้ในการศึกษา และการบริหารองค์กรต่อไป

5.4.3 ควรศึกษาเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ว่ามีตัวแปรใดบ้างที่เป็นตัวกำหนดผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยมาใช้ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

5.4.4 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเครียดของพนักงาน และตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งแนวทางการปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน อันจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย



## บรรณานุกรม

- กมลทิพย์ ผจญภัย. (2547). การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ก่อนและหลังการปฏิรูป บริษัท  
ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง).
- กฤษวรรณ หน่องมา. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่าง สุขภาวะทางจิต คุณภาพชีวิตในการทำงานและ  
การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ: กรณีศึกษาบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- จารุวรรณ โหรา. (2541). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของอาจารย์ สถาบัน  
เทคโนโลยีราชมงคล ศึกษากรณีเฉพาะ: วิทยาเขตนนทบุรีและวิทยาเขตเพาะช่าง.  
(วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- จำเนียร จวงตระกูล. (2531). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ฉัตรสุดา ปัทมะสุนทร. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาล  
สังกัดกองทัพภาคที่ 3. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ชาญชัย วิทวารากรณ์. (2548). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรณีศึกษา  
บริษัท กรีนทัม จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
บูรพา).
- ณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจใน  
การทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัท ไทย  
ตาบูนซิอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2541). การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐวุฒิ มหาวิไล. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเมื่อยล้า และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณี บริษัท มัตสึชิตะ อิเล็กทริก เวิร์ค (อยุธยา) จำกัด. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ทัศนาศาสตร์. (2549). วารสารศึกษาศาสตร์ ปีที่ 18: คุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน.
- ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัท เอส. แอล. พาราวิวด์ จำกัด. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นารีรัตน์ สร้อยสกุล. (2544). คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ในสำนักงานตำรวจ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- นฤตล มีเพียร. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ปาริฉัตร ตั้งพันธ์ประเสริฐ. (2550). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานของบริษัท เขียวสุรัตน์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- พรทิพย์ ทับทิมทองคำ. (2540). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- พรรณทิพย์ กาลธยานันท์. (2543). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- พัชนี นนทศักดิ์ และปิยะพันธ์ ปิงเมือง. (2543). การจัดการสมัยใหม่ Modern Management. (Certo, Samuel C. 2000. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พัชรภรณ์ ดวงชื่น. (2545). คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน สังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัย ศิลปากร).
- พจนีย์ โรจน์รวาวัตร. (2545). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การทาง พิเศษแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์).
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอภิปาท4: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- วิยะดา น้ารอบ. (ม.ป.ป.). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2544). การวิจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ฟอรั่มเพช.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). รวบรวมบทความสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา: ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรวงสวรรค์ ต๊ะปิ่นตา. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของช่าง การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สุจินดา อ่อนแก้ว. (2538). คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ทราวดี. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตร มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สุขชัย สิทธิปาน. (2546). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ งานปฏิบัติการศูนย์ควบคุมทาง อากาศ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต).
- เสนาะ ดีเยาว์. (2539). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนรรักษ์ สันติโชค. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา หจก. ชิกเท็มทรานสปอร์ตแอนด์บิวซิเนส. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรุณี สุมโนมหาอุดม. (2542). **คุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน**. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร. (2542). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- อาณัติ สังขมณี. (2555). **การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า แผนกแพ็คกิ้ง บริษัท ทีเอสที ชันไรซ์ เซอร์วิส จำกัด**. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- อัศวรัตน์ พูลกระจ่าง. (2552). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยเม็ททอล จำกัด**. วารสารวิชาการศิลปะศาสตร์ประยุกต์, ปีที่ 2 ฉบับที่ 2, หน้า 34-41.
- อรรถสิทธิ์ มณีปุระ. (2553). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหารศึกษาเฉพาะกรณี: องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสมุทรปราการ**. วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่, ปีที่ 11 ฉบับที่ 2.
- Armstrong, M. **Performance management**. (3<sup>rd</sup> ed). United States: Thomson-Shore, 2006.
- Bowin & Harvey. (2001). **Human Resource Management**. An Experiential Approach, 2/e. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Dessler, Gary. **Human Resource Management**. (9<sup>th</sup> ed). New Jersey: Pearson Education, Inc., 200.
- Delamotte, Y. & Takesawa, S. (1984). **Quality of Working Life in International Perspective**. Switzerland: International Labor Organization.
- Greenberg, J. & R. B. Baron. (1995). **Behavior in Organization**. (5<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice - Hall Inc.
- Hackman, R. & Suttle, L.J. (1977). **Improving Life at Work: Behavior Science Approaches to Organizational Change**. Santa Monica, California: Goodyear Publishing.
- Herbert, H. (1983). **Personnel/Human Resource Management**. Illinois: Richard D. Irwin.
- Huse, E.F. & Cummings T.G. (1985). **Organization Development and Change**. Minnesota: West Publishing.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Plowman & Peterson. (1953). **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin.

Schuler, R.S., Beutell, N.J. & Youngblood. S.A. (1989). **Effective Personnel Management**. St. Paul: West Publishing.

Stone, Thomas. H. (2008). **Understanding personnel management**. Japan: CBS College publishing.

Walton, R.E. (1975). **Quality of Work Life: What it is?**. Slone Management Review.

Yamane, T. (1979). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3<sup>rd</sup> ed). New York: Harper and Row Publication.









ภาคผนวก ก  
ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อประกอบการวิจัย

### เรื่อง

### คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เมเนจเม้นท์ จำกัด

ข้าพเจ้า นางสาวอุสุมา ศักดิ์ไพศาล นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เมเนจเม้นท์ จำกัด จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษา และขอเรียนว่าแบบสอบถามฉบับนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่อย่างใด ไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด จะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

**คำชี้แจง** 1. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ได้แก่

**ตอนที่ 1** ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามการประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

2. โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบแบบสอบถามในแต่ละส่วนโดยละเอียด และกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อที่ตรงกับความเป็นจริง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ให้ได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่าน ผู้ศึกษาถือว่ามีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและใส่ข้อความลงในช่องว่าง และ เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

หน้าข้อความ ตามที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเอง

เพศ  ชาย  หญิง

อายุ  ต่ำกว่า 25 ปี  25-30 ปี  
 31-40 ปี  41 ปีขึ้นไป

การศึกษา  ต่ำกว่า ปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,001 - 20,000 บาท  
 20,001 - 30,000 บาท  30,001 - 40,000 บาท  
 สูงกว่า 40,000 บาท

ตำแหน่งปัจจุบัน  ฝ่ายวิศวกรรม  ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ  ฝ่ายบัญชีการเงิน  
 ผู้จัดการ  ธุรการ  ช่าง

อายุการทำงาน  ต่ำกว่า 1 ปี  1 - 5 ปี  
 6 - 10ปี  10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อ  
ละ 1 คำตอบ ซึ่งแต่ละข้อมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

- |   |     |   |
|---|-----|---|
| 5 | คือ | ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวมากที่สุด  |
| 4 | คือ | ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวมาก        |
| 3 | คือ | ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวปานกลาง    |
| 2 | คือ | ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวน้อย       |
| 1 | คือ | ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม</b>					
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
2. ท่านได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีอย่างยุติธรรม					
3. สวัสดิการที่บริษัทจัดให้ทำให้ท่านมาปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
4. ท่านได้รับเงินเดือนเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่นที่ทำงานลักษณะคล้ายคลึงกัน					
5. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด					
6. ในภาพรวมสิทธิและสิ่งตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมดีแล้ว					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย</b>					
7.สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
8.สถานที่ทำงานของท่านมีอุณหภูมิที่เหมาะสมในการทำงาน					
9. บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
10. สถานที่ทำงานของท่านสะดวกสบายเหมาะแก่การทำงาน					
11. สถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ					
12. สถานที่ทำงานของท่านสนับสนุนให้สภาพการทำงานของท่านมีความสุขอนามัยและความปลอดภัย					
13. สถานที่ทำงานของท่านมีการรักษาความปลอดภัยเพียงพอ					
<b>ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ</b>					
14. พนักงานที่มีความสามารถทุกคนมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง					
15. บริษัทมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
16. ท่านได้รับการฝึกฝนที่พร้อมจะก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
17. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความสามารถและมีความรับผิดชอบมากขึ้น					
18. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมสัมมนาหรือไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานอื่นๆ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม</b>					
19. ท่านคิดว่าท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่สำคัญในหน่วยงาน					
20. หัวหน้างานทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ					
21. ท่านรู้สึกว่าคุณเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
22. การที่ท่านทำงานในบริษัทนี้ทำให้ท่านอยู่ในกลุ่มสังคมที่ดี					
23. ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน					
24. ท่านสามารถเข้าพบหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้เสมอ					
<b>ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน</b>					
25. หัวหน้างานของท่านให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน					
26. สถานที่ทำงานของท่านมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานอย่างเหมาะสมยุติธรรม					
27. ท่านมีความรู้สึกไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา					
28. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละปี					
29. การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานเป็นไปโดยยึดถือความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์					
30. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบให้กับพนักงาน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว</b>					
31. ท่านมีวันหยุดเพื่อพักผ่อนอยู่กับครอบครัวอย่างเพียงพอ					
32. ท่านมีเวลาที่จะทำกิจกรรมทางสังคมหรือออกกำลังกาย					
33. ชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวของท่านมีความลงตัว					
34. ท่านพอใจในความเหมาะสมของเวลาทำงานและเวลาพัก					
35. การทำงานของท่านส่งผลให้ชีวิตครอบครัวของท่านมีความสุข					



**ตอนที่ 3 การประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำหรับหัวหน้างานผู้ประเมิน  
คำชี้แจง** ในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำหรับพนักงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของท่าน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ
2. การประเมินของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน เนื่องจากแบบสอบถามนี้เป็นเพียง แบบสอบถามที่ใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาปริญญาโทเท่านั้น
3. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามระดับสภาพความเป็นจริงของท่าน เพียงข้อละ 1 คำตอบซึ่งแต่ละข้อมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

**เกณฑ์การให้คะแนน**

- |   |     |   |
|---|-----|---|
| 5 | คือ | ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวมากที่สุด  |
| 4 | คือ | ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวมาก        |
| 3 | คือ | ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวปานกลาง    |
| 2 | คือ | ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวน้อย       |
| 1 | คือ | ผู้ตอบเห็นด้วยและรู้สึกตามข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. คุณภาพงาน</b> - ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย					
<b>2. ปริมาณงาน</b> - ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายแผนงานที่ผู้บังคับบัญชากำหนด					
<b>3. ความรวดเร็วในการทำงาน</b> - ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามกำหนดหรือเสร็จก่อนกำหนด					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....  
 .....  
 .....



ภาคผนวก ข

สำเนานั่งสือ



ที่ ศธ ๐๕๗๘.๐๖ / ๒๕๖๑



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง  
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอดำเนินการขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณธนันท์เอก หวานฉ่ำ

ด้วย นางสาวอุสมาศ ศักดิ์ไพศาล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอดำเนินการ  
ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ ๐๕-๐๐๐-๓/๐๔ การค้นคว้าอิสระ  
เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการทำงานปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรย์ลตี้ แมเนจเม้นท์  
จำกัด”

ในกรณีนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอสืบค้นข้อมูลขออนุญาตจากท่านในการแจก  
แบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขออนุญาต แจกแบบสอบถามนี้  
ขอแสดงความนับถือ

คุณธนันท์เอก หวานฉ่ำ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุตาพร กุณทลบุตร)  
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท  
โทร. ๐๒-๕๔๙๔๔๘๓๕-๖  
โทรสาร. ๐๒-๕๔๙๔๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวอุสมาศ ศักดิ์ไพศาล  
โทร. ๐๘๓ ๘๓๒ ๘๘๘๑

ธนันท์เอก หวานฉ่ำ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวอุสุมา สักดีไพศาล
วัน เดือน ปี เกิด	วันพฤหัสบดี ที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2529
ที่อยู่	4 หมู่ 10 ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ซอยเทศบาลสำโรงใต้ 19 ตำบลบางหญ้าแพรก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์ และวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
เบอร์โทรศัพท์	083-073-0668
อีเมล	lolita.barbies@gmail.com

