

คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ
และเครื่องทำความเย็น

QUALITY OF LIFE AND STRESS AT WORK THAT AFFECTING
PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN
AIR-CONDITIONING AND REFRIGERATING INDUSTRY

เบญจมาศ อิ่มมาก

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ
และเครื่องทำความเย็น

เบญจมาศ อิ่มมาก

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

Quality of Life and Stress at Work that Affecting Performance

Efficiency of Employees in Air-Conditioning and Refrigerating Industry

ชื่อ - นามสกุล

นางเบญจมาศ อิ่มมาก

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์มะดาโอะ สุหลง, ปร.ค.

ปีการศึกษา

2558

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(พันเอกหญิง ชมนพัชร์ สีมากร, ปร.ค.)



กรรมการ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ภู น่าน, ปร.ค.)



กรรมการ

(อาจารย์มะดาโอะ สุหลง, ปร.ค.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น
ชื่อ - นามสกุล	นางเบญจมาศ อิ่มมาก
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์มะดาโอะ สุหลง, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน และปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (2) คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยการตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.634 ด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 0.656 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.810 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 19 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง -0.351 - 0.850 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ด้านการมีอิทธิพลของปัจจัย พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.692 ความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.305

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	Quality of Life and Stress at Work that Affecting Performance Efficiency of Employees in Air-Conditioning and Refrigerating Industry
Name - Surname	Mrs. Benjamas Immak
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Mr. Madaoh Sulong, Ph.D.
Academic Year	2015

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate (1) The factors level of quality of work life, factors of stress at work and factors of performance efficiency of the employees in the air-conditioning and refrigerating industry, and (2) The quality of work life and the stress at work that affected performance efficiency.

Four hundred samples were employees in the air-conditioning and refrigerating industry working in the top five companies in Thailand. Questionnaire was implemented as the instrument and the data were analyzed by Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and Multiple Regression Analysis with statistically significant difference at 0.05.

The results revealed that 1) The level of quality of work life was at a moderate level ($\bar{X} = 3.634$), the overall stress at work was at a low level ($\bar{X} = 0.656$), while the overall performance efficiency was at a high level ($\bar{X} = 3.810$). 2) The 19 variables were correlated between -0.351 - 0.850 with statistically significant difference at 0.05. 3) Regarding the influences of the factors, it was found that quality of work life affected the performance efficiency statistically significant difference at 0.05, whereas the multiple correlation coefficient was $(R) = 0.692$. The stress at work influenced the performance efficiency with statistically significant difference at 0.05 while the multiple correlation coefficient was $(R) = 0.035$.

Keywords: quality of work life, stress at work, performance efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อความกรุณาของ พันเอกหญิง ดร.ธมนพัชร ลิ้มการ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัฒนาหาญ ณ น่าน กรรมการ ดร.มะดาโอะ สุหลง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดจากการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จนเกิดความสมบูรณ์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการศึกษา ดังนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร คุณทลบุตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร และคุณณัฐกานต์ หมั่นวิเชียร ที่สละเวลาตรวจทานแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน คือ พนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทยที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คณะอาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจตลอดการศึกษาที่ผ่านมาจนผู้ศึกษาสามารถนำหลักการมาประยุกต์ใช้ และอ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัว บิดา มารดาที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุนการศึกษาและเป็นกำลังใจในการศึกษา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ เพื่อน ๆ คณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่สนับสนุนให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมถึงให้กำลังใจในการศึกษาครั้งนี้ จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขออานิสต์อันเกิดจากคุณประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จงบังเกิดแก่ผู้มีพระคุณต่อผู้ทำการศึกษา และหากมีข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดในส่วนใดที่เกิดขึ้นในงานค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เบญจมาศ อิ่มมาก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ	(18)
บทที่ 1 บทนำ	19
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	19
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	23
1.3 สมมติฐานการวิจัย	23
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	23
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	25
1.6 คำจำกัดความในการวิจัย	27
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	30
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	31
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	42
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	54
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	75
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	78
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	83
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	85
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	141
5.1 สรุปผลการวิจัย	142
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	147
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	148
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	150
บรรณานุกรม	152
ภาคผนวก	158
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	159
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม	170
ภาคผนวก ค การแปลค่า IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน	176
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน	180
ประวัติผู้เขียน	182

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.2	ความหมายคุณภาพการทำงาน	44
ตารางที่ 2.3	กรอบแนวคิดและมีติของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	51
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ	87
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ	88
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านสถานะภาพ	88
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษา	89
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านตำแหน่งงาน	89
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านส่วนงาน	90
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	91
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้	91
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม	92
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลงาน	93
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน	94
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์.....	96
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ	97
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม.....	98
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	99
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	101
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	102
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	103
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	103
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน	105
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น..	106
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวม.....	108
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านจิตใจ	108
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านร่างกาย	109
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรม	110
ตารางที่ 4.28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น	112
ตารางที่ 4.29 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นในภาพรวม (\hat{Y}_T).....	115
ตารางที่ 4.30 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้าน	

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

- ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นในภาพรวม (\hat{Y}_T) 116
- ตารางที่ 4.31 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_1) 118
- ตารางที่ 4.32 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_1) 119
- ตารางที่ 4.33 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือ

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

- ตารางที่ 4.34 การะงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)..... 120
- ตารางที่ 4.35 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2) 121
- ตารางที่ 4.35 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3).. 123
- ตารางที่ 4.36 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

	และส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)....	124
ตารางที่ 4.37	แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4).....	125
ตารางที่ 4.38	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4).....	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

- ตารางที่ 4.39 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)..... 128
- ตารางที่ 4.40 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)..... 129
- ตารางที่ 4.41 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ในภาพรวม (\hat{Y}_7)..... 130
- ตารางที่ 4.42 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นในภาพรวม (\hat{Y}_7).. 131

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.43 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_1).....	132
ตารางที่ 4.44 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน(\hat{Y}_1)..	132
ตารางที่ 4.45 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)	133
ตารางที่ 4.46 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)	134
ตารางที่ 4.47 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)	135

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.48 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้าน ความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้าน ร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัว และการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)	135
ตารางที่ 4.49 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการ ปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาส และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)	136
ตารางที่ 4.50 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้าน ความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้าน ร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้าง โอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)	137
ตารางที่ 4.51 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการ ปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านจริยธรรมและ จรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)	138
ตารางที่ 4.52 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้าน ความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้าน ร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)	138

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.53 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	139
ตารางที่ 4.54 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน	140



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	26
ภาพที่ 2.1 รูปแสดง โมเดลความเครียด	66
ภาพที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	76



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจแห่งปัญญา และการเรียนรู้ของโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ประกอบกับธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันสูง จึงทำให้ธุรกิจแต่ละประเภทต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ โดยเฉพาะผู้บริหารจะต้องบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรใดที่สามารถปรับตัวได้ทันท่วงทีก็จะได้เปรียบคู่แข่ง ทำให้มีโอกาสในการก้าวเป็นผู้นำตลาดได้ ในทางตรงข้ามหากองค์กรใดที่ไม่สามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมของการเปลี่ยนแปลงได้ มักจะพบกับความเลื่อมถอย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าหากองค์กรนั้นไม่สามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงได้ สิ่งทีองค์กรจะต้องเผชิญในสถานต่อไปคือ การที่องค์กรจะตกอยู่ในสถานการณ์วิกฤตนั่นเอง

ดังนั้น ทุกองค์กรจำเป็นต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการในเรื่องของการกำหนดเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ งานที่ประสบผลสำเร็จนั้นต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจกันทำงานของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อองค์กร เป็นผู้สร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

เนื่องจากทรัพยากรบุคคลสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ๆ (ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ณ น่าน, เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2557, น.189) ดังนั้นในการที่องค์กรจะบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและได้ผลดีนั้น องค์กรต้องพยายามค้นหาเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และการที่จะได้บุคลากรที่ดี มีความรู้ความสามารถย่อมจะต้องอาศัยเครื่องมือวิธีการในการสรรหา และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล โดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานหรือความต้องการเพื่อวัดและประเมินว่าบุคคลใดที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับความต้องการขององค์กร เพื่อจะคัดเลือกเข้ามาทำงานในองค์กรต่อไป และเมื่อได้คนที่ต้องการเข้ามาทำงานในองค์กรแล้ว ยังจะต้องส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้นได้ใช้ความรู้ ความสามารถ

ในการปฏิบัติงานให้มากที่สุดเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นตลอดเวลา (ชนพล เจริญสุข, 2542, น. 115-116)

บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีลักษณะดังนี้ คือ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความขยันอดทนอดกลั้น มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน ต่อครอบครัวและสังคม ทำงานด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้น มีความเข้าใจและไว้วางใจผู้ร่วมงาน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อผู้อื่นเดือดร้อน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญมีความรักในหน่วยงาน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน มีความผูกพันต่อองค์กร และมีความพึงพอใจในงาน บุคคลในองค์กรจะมีบทบาทหลักด้วยกัน 2 บทบาท คือ บทบาทตามหน้าที่ ซึ่งเป็นบทบาทที่มาพร้อมกับตำแหน่งงานซึ่งอาจมีหน้าที่ในเนื้อหาตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่ต้องปฏิบัติได้ถูกระเบียบในการทำงาน ที่สามารถปฏิบัติงานตามคุณลักษณะของงานได้อย่างเต็มความสามารถหรือตรงตามที่คุณลักษณะที่ต้องการยอมรับส่งผลดีต่อบุคคลนั้น ๆ (ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, 2556, น. 10) และส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่จะทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และมีผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานออกมาไม่ได้ บุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพผลงานที่ดี (Hackman & Oldham, 1975) โดยงานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่จะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงานซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร และมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นสภาวะหรือความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการมองเห็นคุณค่าในตนเองในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และอีกบทบาทหนึ่งคือบทบาทที่องค์กรคาดหวังซึ่งเป็นบทบาทนอกเหนืองานที่ต้องรับผิดชอบ (Extra-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการให้ความร่วมมือของสมาชิกซึ่งไม่ได้กำหนดไว้ในการทำงานแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยตัวบุคคลนอกเหนือจากงานที่ตนเองได้รับพนักงานมีส่วนร่วมกับการงานนั้น ๆ ใ้ทำงานนั้นสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดีสิ่งเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สำคัญในองค์กรที่ช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ทรัพยากรบุคคล มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญต่อบุคลากรทำให้เกิดการเรียนรู้ มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่มีความเครียดในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากสภาพอากาศประเทศไทยพบว่าในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคมของทุกปีจะมีสภาพอากาศที่ร้อนอบอ้าว ซึ่งเป็นแรงผลักดันพื้นฐานต่อความต้องการซื้อเครื่องปรับอากาศของผู้บริโภค และเป็นช่วงที่มียอดจำหน่ายเครื่องปรับอากาศสูงสุดของทุกปี รวมทั้งการเติบโตของที่พักอาศัยที่สร้างเสร็จ ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดการแข่งขันทำการตลาดของกลุ่มผู้ประกอบการผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องปรับอากาศ โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของตลาดเครื่องปรับอากาศมักอยู่ในกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ระดับปานกลางถึงระดับบน

ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการผลิตและจัดจำหน่ายจะประกอบไปด้วยผู้ประกอบการทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เข้ามาทำการตลาดในไทยอยู่หลายราย โดยการแข่งขันโดยภาพรวมของตลาดเครื่องปรับอากาศของไทยในปัจจุบัน ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตในตลาดมักจะแข่งขันกันในด้านคุณภาพการใช้งาน การออกแบบ เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีการประหยัดพลังงาน ระบบฟอกอากาศ การทำความสะอาดอย่างรวดเร็วและทั่วถึง หรือแม้แต่การใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่อย่างสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตในการสั่งงานแทนรีโมตคอนโทรล เป็นต้น

ตลาดเครื่องปรับอากาศในประเทศไทยยังมีโอกาสให้ขยายตัวได้อีกมาก โดยจากการสำรวจการใช้พลังงานในครัวเรือนไทยของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี 2556 ที่ผ่านมา พบว่า ครัวเรือนไทยถือครองเครื่องปรับอากาศอยู่เพียงร้อยละ 18.4 ของครัวเรือนทั้งหมด และในปัจจุบัน คาดว่าอัตราการถือครองจะเพิ่มขึ้นเป็นกว่าร้อยละ 20.0 ของครัวเรือนไทยทั้งหมด ซึ่งยังถือว่าอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับสิงคโปร์และมาเลเซียที่มีอัตราการถือครองอยู่ที่ร้อยละ 74.0 และร้อยละ 26.02 ตามลำดับ ดังนั้น หากกำลังซื้อในภาคครัวเรือน โดยภาพรวมมีทิศทางที่ฟื้นตัวที่ดีขึ้น ผู้ประกอบการผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องปรับอากาศในไทยก็จะมีโอกาสทำการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้และยอดขายได้อีกมาก (อ้างอิงใน ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2558)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กรเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเป็นองค์กรที่มีการแข่งขันสูง ผู้บริหารจะต้องเผชิญกับคู่แข่งทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นทางด้านเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่หรือปัจจัยอื่น ๆ ทำให้องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้ประสบผลสำเร็จ

บุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะฝีมือ จึงเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบในการทำงาน ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่จะทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และมีผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานออกมาไม่ได้ บุคคลก็จะพยายาม

มากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพผลงานที่ดี (Hackman & Oldham, 1975) และไม่มีความเครียดในการปฏิบัติงาน ทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกิดขึ้น โดยปราศจากการให้รางวัลแต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวิจัยงานของผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่า การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เพราะการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ และมนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก คุณภาพชีวิตของการทำงานมีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันคนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมคือ ทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ผิดต่องาน จะส่งผลต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร 3 ประการคือ 1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2. ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน 3. ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ทำงาน

อีกทั้ง การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเครียดพบว่า ความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน เป็นปฏิกริยาในทางลบที่เกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการในงานมากเกินไปเกินความสามารถในการจัดการ แต่ก็อาจเกิดจากสาเหตุอื่นในที่ทำงาน เช่น ความรู้สึกที่ตัวเองไม่ดีพอต่องาน หรือสภาพในที่ทำงานไม่ดี การทำงานให้ผลในทางบวกเพราะงานเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างของชีวิต และทำให้เกิดความพึงพอใจ การมีความกดดันในที่ทำงานบ้างเป็นสิ่งที่ดี เพราะมันจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และเตรียมพร้อมสำหรับสิ่งที่มาท้าทาย หรือการกระทำต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าความกดดัน และความต้องการมีมากเกินไป ก็อาจทำให้เกิดความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน ความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน สามารถเกิดได้จากหลายอย่าง พนักงานอาจรู้สึกว่าการอยู่ได้แรงกดดันจากงาน เนื่องจาก ปริมาณของงาน กำหนดการวันเสร็จสิ้นของงาน สภาพแวดล้อมที่พนักงานทำงาน หรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงาน

สำหรับการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น นั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษานักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ซึ่งจะต้องทำงานตามหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ตั้งใจทำงานและทุ่มเทความสามารถเพื่อทำงานของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำประโยชน์ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลของอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ

และเครื่องทำความเย็น ในการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เพื่อนำประโยชน์ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่มีความเครียดในการปฏิบัติงาน และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน และปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.3.2 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ 3 ส่วนดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย
 - (1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
 - (2) ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
 - (3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

- (4) ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
- (5) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
- (6) ด้านสิทธิของพนักงาน
- (7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น
- (8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2) ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- (1) ด้านจิตใจ
- (2) ด้านร่างกาย
- (3) ด้านพฤติกรรม

1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- (1) ผลงาน
- (2) คุณลักษณะการปฏิบัติงาน
- (3) การปรับตัวและการปฏิบัติตน
- (4) การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- (5) จริยธรรมและจรรยาบรรณ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย จำนวน 3,530 คน (อ้างอิง กรมโรงงานอุตสาหกรรม, กรกฎาคม 2558)

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย จำนวน 400 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

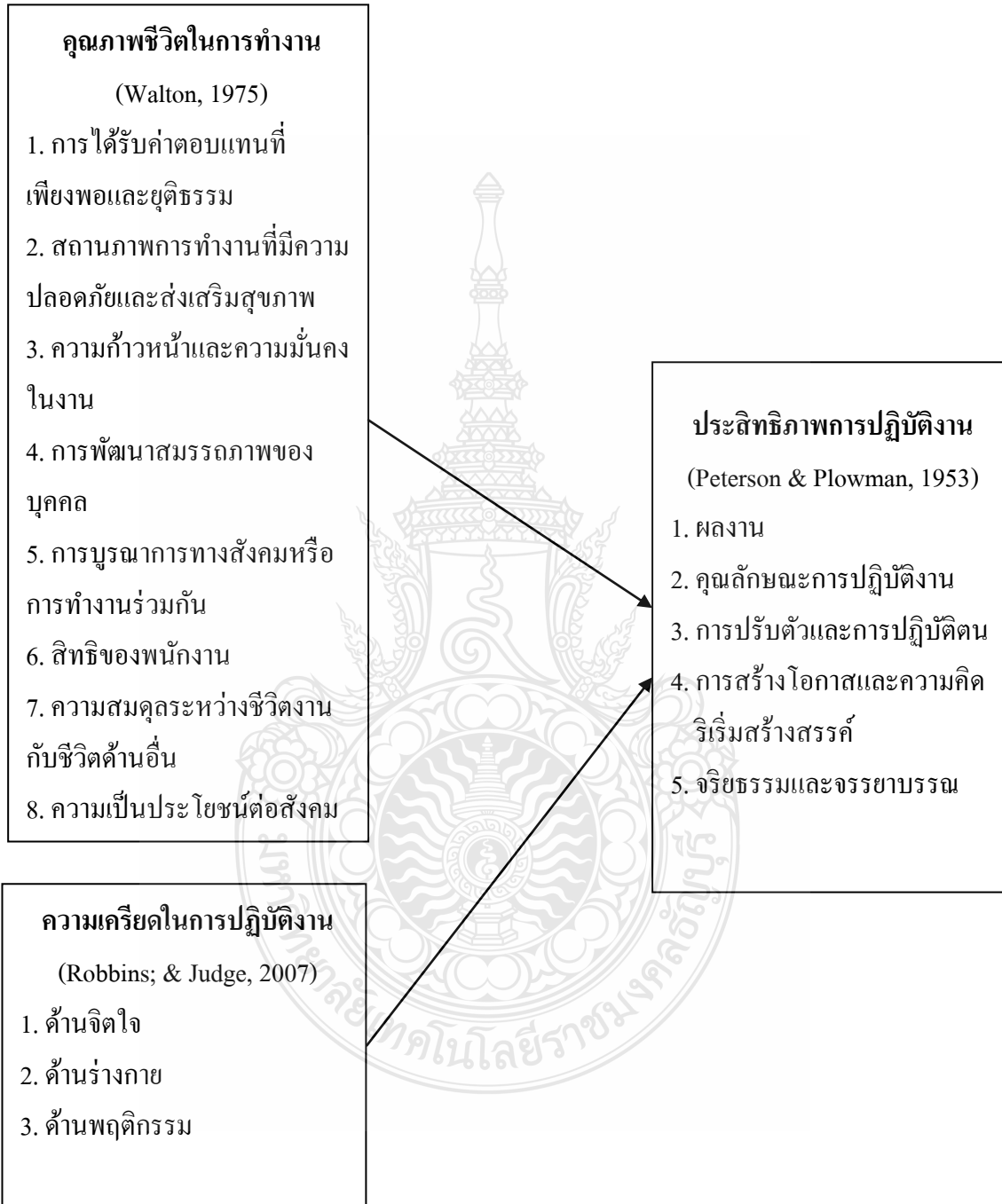
ช่วงระยะเวลาที่ทำการวิจัย คือ กันยายน 2558 - มีนาคม 2559

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น โดยแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1975) ซึ่งประกอบด้วย 8 ประการ คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และได้นำแนวคิดของ Robbins and Judge (2007) เป็นแนวทางในการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าทั้ง 2 ปีวิจัยได้มีนักวิชาการนำมาศึกษาและนำมาทดสอบในบริบทที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะนำมาทดสอบกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1953) ซึ่งเป็นแนวทางในการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สามารถเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณงานที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ ผลงาน คุณลักษณะการปฏิบัติงาน การปรับตัวและการปฏิบัติตน การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จริยธรรมและจรรยาบรรณ ซึ่งได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยและสรุปเป็นกรอบแนวคิดดังแสดงในภาพที่ 1.1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิด

1.6 คำจำกัดความในการวิจัย

1.6.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงานทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม จำนวนออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับเงินเดือนเป็นค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ความเสี่ยงในการทำงาน เป็นความสมดุลระหว่างรายรับและรายจ่ายของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Health Working Conditions) หมายถึง องค์กรมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้าน อาคาร สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในสภาพปลอดภัยและเอื้อต่อปฏิบัติงาน ไม่เสี่ยงอันตรายต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือเกิดอันตรายแก่ร่างกาย หรือจิตใจของพนักงาน

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Opportunity for continued Growth and Security) หมายถึง พนักงานมีการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปรับปรุงตนเองเพื่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

4. การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยได้มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง โยกย้ายหน้าที่ มอบหมายความรับผิดชอบที่พนักงานต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) หมายถึง พนักงานมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือ ปรีกษา แนะนำกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กร

6. สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) หมายถึง มีการยอมรับ เคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของพนักงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น มีการยอมรับฟังความคิดเห็นและให้โอกาสร้องทุกข์เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and Total Life Space) หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกว่ามีความสมดุลระหว่างชีวิตงาน และไม่ได้รับผลกระทบจากปริมาณงาน ลักษณะงานต่อการดำเนินชีวิต มีความพอใจกับการใช้เวลาในการทำงาน ครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัว

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work life) หมายถึง องค์กรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองของสังคม เศรษฐกิจ ประเทศชาติ เป็นการทำให้เพื่อสาธารณะประโยชน์ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กร

1.6.2 ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคลได้รับอิทธิพลจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวาย วิตกกังวล ก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจแปรปรวนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลได้

1.6.2.1 ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณงานมากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถวัดได้จากแบบสอบถาม โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1) ด้านจิตใจ (Psychological Symptoms) เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้ไม่พอใจ ความเครียดอาจทำให้เกิดอาการด้านจิตใจอื่น ๆ เช่น นอนไม่หลับ รู้สึกหงุดหงิด วุ่นวายใจ ไม่มีความสุข หมดหวัง ชีวิตไม่มีคุณค่า ไม่มีสมาธิ เบื่อหน่าย วิตกกังวล ไม่อยากจะทำอะไร

2) ด้านร่างกาย (Physiological Symptoms) อาการที่เกี่ยวข้องกับความเครียด มักจะมีผลต่อร่างกาย ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ประสาทตึงเครียด ปวดศีรษะ หัวใจเต้นแรง เสียงสั่น ปากสั่น ปวดเกร็งกล้ามเนื้อ มึนงงเวียนศีรษะ

3) ด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) อาการความเครียดที่จะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้ มีการเปลี่ยนพฤติกรรมไม่ยอมคบปะผู้คน กระวนกระวาย ตื่นเต้นง่าย ความสุขทางเพศลดลง

1.6.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรที่สามารถเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณงานที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ โดยมีเกณฑ์วัดประสิทธิภาพของงานได้จาก ผลงาน คุณลักษณะการปฏิบัติงาน การปรับตัวและปฏิบัติตน การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และจริยธรรมและจรรยาบรรณ

1. **ผลงาน** หมายถึง การทำงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยผลงานนั้นจะต้องเป็นที่ยอมรับและได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะต้องมีการบริหารจัดการงานที่ดี สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. **คุณลักษณะการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความมุ่งมั่นกระตือรือร้น ในการทำงานที่ต้องแข่งขันกับเวลา รวมถึงปริมาณงานและภาระงานมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความสามารถ โดยที่ลักษณะงานมีความหลากหลาย ยุ่งยาก แต่ทั้งนี้การปฏิบัติงานจะมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่พร้อมใช้งาน และอำนวยความสะดวกได้ทันทั่วทั้งที่

3. **การปรับตัวและการปฏิบัติตน** หมายถึง การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และการมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายของงานที่รับผิดชอบ ซึ่งการปฏิบัติงานต้องเป็นที่พึงพอใจและยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีการทำงานตรงตามเป้าหมายเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลาเสมอ

4. **การสร้างโอกาสความคิดริเริ่มสร้างสรรค์** หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น มีคำแนะนำ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และได้รับความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

5. **จริยธรรมและจรรยาบรรณ** หมายถึง การปฏิบัติตามกฎข้อบังคับอยู่ในกรอบศีลธรรมอันดีมีความชัดเจนในการวางแผน และกำหนดระยะเวลา มีการรักษาสภาพแวดล้อมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

ใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการวิจัยสำหรับนักวิจัยที่สนใจทำการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นแนวทางในการเพิ่มองค์ความรู้และความเข้าใจที่จะช่วยอธิบายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นให้มีความเข้าใจ ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

1.7.2 ประโยชน์เชิงปฏิบัติ

1. ผลจากการศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากร กับระดับความสัมพันธ์ระหว่างระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ว่าอยู่ในระดับใด และมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ถ้าอยู่ในระดับที่ต่ำควรมีแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างไร รวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพควบคู่กันไป

2. สามารถนำผลงานวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. สามารถนำไปพัฒนางานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ให้เหมาะสมกับพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

4. นำผลการวิจัยไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น รวมถึงบริษัทหรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเนื้อหา ทฤษฎี และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ศึกษาค้นคว้าจาก ตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานการดำเนินการศึกษาและนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นความต้องการของเจ้าของ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่ง เพราะการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ศักยภาพของพนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่มีคุณภาพสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดี โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน วัดจากความรู้สึกพึงพอใจ ดังที่ วิชัย แหวนเพชร (2534) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงาน บ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขนโยบายการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหางค์ประกอบต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์กรมีดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความสามัคคีให้มิต้องค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
4. ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์กรมากขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่าบุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างสูงในการบริหารจัดการ ปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดีอย่างใดก็ตามถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุด ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ จึงสามารถกล่าวได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้างการผลักดัน ชักนำหรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและมินโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจ โดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้

“คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะยุคใดสมัยใด การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของกรปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

ซาริณี จันทรแสงศรี (2540, น. 21) กล่าวว่า iva ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถิติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป

ซึ่งสอดคล้องกับ วรจิตร หนองแก (2540, น. 19-20) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์
2. Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้าน ความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะ ได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

3. Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของ สเตียร์ส (Steers, n.d. อ้างอิงใน ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, 2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้นถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนี้ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สำหรับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมี

อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ได้มีผู้ให้ความหมายและนิยามไว้ดังต่อไปนี้

เสนาะ ดิยาว (2534, น. 251) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ทำมีความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ภาคภูมิใจ ซึ่งต่างกับแนวคิดของ ธวัชชัย เมฆกระจาย (2547) ซึ่งได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่ง หรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง หน้าที่หลัก หน้าที่รอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 ประการ ได้แก่

2.1.1 การวางแผนและการจัดระบบงาน (ความมีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการคาดการณ์ กำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม)

2.1.2 ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วง และยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)

2.1.3 ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และงานที่เกี่ยวข้อง สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน)

2.1.4 ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา)

2.1.5 การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการและประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี เคารพกฎระเบียบต่าง ๆ)

2.1.6 การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณและค่านิยมของหน่วยงาน)

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานโดยลักษณะของงานเป็นงานที่มโนโยบาย เป้าหมายและขอบเขตงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง มีความต่อเนื่อง และมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกรับได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงาน

2.1 โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

เสนาะ ดิยาว (2534, น. 196) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น หมายถึง การมี

ตำแหน่งงานที่สำคัญทำให้มีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงาน ถูกควบคุมน้อยลงและสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของทุกคน และเป็นทางหนึ่ง que แสดงถึงความก้าวหน้า และเป็นความสำเร็จในการทำงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่งแสดงฐานะบุคคลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชี่ยวบุญชัย ทีชินพงศ์ (2541, น. 13) กล่าวว่า องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน รวมทั้งกรณีของ ฮอลล์เลอร์ (Haller, 1997 อ้างถึงใน ฌรงค์ ทองไพโรจน์, 2542, น. 7) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน คือ การมีโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพศชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น ซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของ วาร์เรน และวาร์เรน (Warren & Warren, 1971 อ้างถึงใน จิตติาศรีมงคล, 2540, น. 31) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรโดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์กร

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การที่บุคคลในหน่วยงานได้รับเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม การได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงการมีโอกาสได้รับการศึกษา อบรม สัมมนา ดูงานหรือศึกษาต่อ เพิ่มพูนวิทยฐานะและวุฒิสูงขึ้น เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในการปฏิบัติ

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

Coopur (1958, pp.31-33 อ้างถึงใน กิติมา ปริดีดิลก, 2529, น. 321) กล่าวว่าอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่ที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์กรและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ (2552, น. 395-398) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่กับงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานอาจไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่แตกต่างกับของ ชาญญา ผลอนันต์ (2547, น. 74) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะกระทบกับความผาสุกและความพึงพอใจ

ของพนักงานโดยตรง พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความ สะดวกสบายทางร่างกาย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลา ทำงานของพนักงานด้วย เช่น ถ้าทำงานในสถานที่ที่มีส้วมนาน ๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจทำ ให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ด้วย ดังนั้น หากสภาพแวดล้อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของ พนักงาน ความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา

สรุปได้ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การจัดสรรสถานที่ทำงานให้ เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัวทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หาก องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบายอยากทำงาน ขยันทำงาน และมีความมั่นคงในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์ภายในองค์กร

บุคลากรในบริษัทส่วนใหญ่ประกอบไปด้วยผู้บริหาร พนักงาน และบุคลากรเหล่านี้ มี อารมณ์ความสนใจ ความต้องการที่แตกต่างกันถึงแม้ว่าบริษัทจะมีสายงานบังคับบัญชาแบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งก็ตาม แต่สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือความเข้าใจและความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรในบริษัทเพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น และได้มีนักวิชาการ หลายท่านได้เสนอแนวความคิดต่าง ๆ ดังนี้

เสถียร เหลืออร่าม (2519, น. 149) ได้กล่าวว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษย์ สัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน จะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน การสร้างมนุษย์ สัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือ การสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัด กิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน การใช้ความ เป็นกันเอง การใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและ โอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของงาน โดยใช้ระบบ คุณธรรม การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่ว่าจะป็นระหว่างพนักงานด้วยกันเอง หรือหัวหน้า งานกับลูกน้อง รวมไปถึงความสัมพันธ์กับองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นการทำงานของคนในองค์กร ที่มีหรือไม่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน องค์กรทางธุรกิจจะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ใช่เพียงแค่อินค้าและบริการ แต่ต้องมาจากความร่วมมือของคนในองค์กร การจัดการสร้างความ ผูกพันระหว่างคนกับองค์กร และเหมือนกับกรณีของ จินดารัตน์ สุภนกร (2545, น. 34) กล่าวว่า การ ติดต่อดสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กรเพราะการติดต่อดสื่อสารจะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกนำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกัน หรือระหว่าง องค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องการใช้การติดต่อดสื่อสารในการสร้างและรักษา

ความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น สร้างความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศสูง
ใจในการทำงานรวมทั้งช่วยให้ความสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพเพื่อช่วยให้
องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง บุคคลที่เป็นสมาชิกร่วมบริษัท
สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุนเป็นมิตร มี
ความรัก ความสามัคคี รวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับ
เพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

แนวคิดด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จสูงสุดขององค์กรเกิดขึ้นได้ด้วยการพัฒนาหลาย ๆ ปัจจัยประกอบขององค์กร
ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยความรู้ ความสามารถ ความ
เข้าใจ ความพร้อมในการทำงานร่วมกัน สร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ ตลอดจนความผูกพันใน
ความรู้สึที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น สำหรับ
แนวความคิดที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษา
และสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ได้ 4 ด้าน ได้แก่

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล

สมใจ สวดยสม (2542) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นหัวใจของการ
นำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในองค์กร บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็ม
ความสามารถ สามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงาน ได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ
เป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจใน
การทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการ
ทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ และประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และ
ประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการคือ

1.1 สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของ
สังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินและการธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้า
ความเปลี่ยนแปลงของสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น

1.2 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนด

ทิศทางของการดำเนินงานในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของคน

1.3 ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรเกี่ยวกับ ด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบด้วยบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญต่อไปนี้ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยมการมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเองความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงานและการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

1.4 กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้การผลิตและการบริหารที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ซึ่งไม่แตกต่างกับของ ไรอัน และสมิทซ์ (Ryan & Smity, 1954, p.276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานเต็มความรู้ความสามารถ โดยอาศัยศักยภาพและสมรรถนะของตนเอง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติด้านบวก มีการตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจน และยึดหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. ต้นทุนการผลิต

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, น. 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

2.1 ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.2 ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การปฏิบัติงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2.3 ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่ได้คุณภาพ

เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด เอลมอร์ และพลอแมน (Elmore & Ploman, 1953 อ้างถึงใน สว่าง จวีวรรณ, 2536, น. 12-16) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิต และการดำเนินทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่ เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี คือ การบรรลุการประหยัดทรัพยากรหรือค่าใช้จ่ายในการทำงานเป็นการช่วย ให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

3. กระบวนการบริหารจัดการในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิด ดังนี้

สมใจ สวานสม (2542, น. 43) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและ กระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการ ลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าพบว่ากำไรรับผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพ มากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะ การใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงเวลา และมีคุณภาพ ซึ่งแตกต่างกับของแนวคิด แฮริงตัน (Harrington, 1913, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545, น. 45) เป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่า โดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and Its Goals) กล่าวไว้

3.1 กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึง สิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน

3.2 ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่าง โดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.3 คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

3.4 วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ

3.5 ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม

3.6 มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและแน่นอน (Reliable, Immediate, Accurate and Permanent Records)

3.7 ความจับใจของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดหมาย

3.8 มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่

3.9 สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี

3.10 การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรจะรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติงานที่ดี

3.11 มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ชัดเจน (Written Standard-Practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

3.12 การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรมอบรางวัลให้พนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการทำงานด้านกระบวนการบริหาร ในการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น หมายถึง การจัดการโดยใช้ทรัพยากรทั้งหลายในการทำงานให้มีการประสานงานกัน ทั้งนี้ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริหารให้ตรงตามวัตถุประสงค์

ณัฐชัย ถนักรบ (2545) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, น. 504) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า

หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีของดิน ปรัชญพฤทธิ (2542, น. 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุ บุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

ซึ่งไม่แตกต่างกับ ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, p.325 อ้างอิงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547, น. 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson, 1953 โดยตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. ผลงาน การทำงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยผลงานนั้นจะต้องเป็นที่ยอมรับและได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะต้องมีการบริหารจัดการงานที่ดี สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. คุณลักษณะการปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่นกระตือรือร้น ในการทำงานที่ต้องแข่งขันกับเวลา รวมถึงปริมาณงานและภาระงานมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความสามารถ โดยที่ลักษณะงานมีความหลากหลาย ยุ่งยาก แต่ทั้งนี้การปฏิบัติงานจะมีอุปสรรค เครื่องมือที่พร้อมใช้งานและอำนวยความสะดวกได้ทันทั่วถึง

3. การปรับตัวและการปฏิบัติตน การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และการมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายของงานที่รับผิดชอบ ซึ่งการปฏิบัติงานต้องเป็นที่พึงพอใจและยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชา โดยมีการทำงานตรงตามเป้าหมายเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลาเสมอ

4. การสร้างโอกาสความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น มีคำแนะนำ และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และได้รับความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

5. จริยธรรมและจรรยาบรรณ การปฏิบัติตนตามกฎหมายข้อบังคับอยู่ในกรอบศีลธรรมอันดี มีความชัดเจนในการวางแผน และกำหนดระยะเวลา มีการรักษาสภาพแวดล้อมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำได้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว และสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็ว ถูกต้อง และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ดังนั้น จากแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ได้ศึกษาและพิจารณาแล้วว่าสามารถใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรตาม และใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้วิจัยได้เพื่อเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ ผลงาน คุณลักษณะการปฏิบัติงาน การปรับตัวและการปฏิบัติตน การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นวิธีการพัฒนาองค์กรซึ่งเป็นเรื่องแพร่หลายสำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วเพราะถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อบุคคลากรโดยตรงเนื่องจากบุคคลากรถือเป็นต้นทุนทรัพยากรที่สำคัญยิ่งขององค์กร หากบุคคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อาทิเช่น ลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร พนักงานไม่มีความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า

2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันดังนี้

วรวรรณ บุญล้อม (2551, น. 17) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบไปด้วย ค่าจ้าง ระยะเวลาในการทำงาน ผลประโยชน์เพิ่มเติมต่าง ๆ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีความก้าวหน้าทางอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป ความสอดคล้องทางสังคมกับชีวิตการทำงาน รวมทั้งการพัฒนาทางสมรรถภาพของมนุษย์ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานและเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ (2551, น. 12 อ้างอิงจาก Casio, 2003) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมาย 2 ด้าน คือ

1. ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิต การทำงานกับเงื่อนไข ความสำเร็จกับการปฏิบัติ เช่น ความก้าวหน้าในการงาน การบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตย สิ่งที่เกี่ยวข้องการพนักงาน สภาพการทำงานที่ปลอดภัย

2. ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิต การทำงานกับความต้องการของพนักงานซึ่งมีความปลอดภัยเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย มีความก้าวหน้าและสามารถพัฒนาความสามารถซึ่งในด้านนี้จะสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยวัดระดับสูงสุดของความต้องการของมนุษย์

อิสรากรรณ์ รัตนช (2551, น. 9) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวม ซึ่งเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในด้านรายได้ และผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและใช้ความสามารถ ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานที่ต้องมีลักษณะที่กล่าวมาเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม ไม่มีระบบชนชั้น ไม่มีการบีบบังคับ เป็นงานที่มีความหมายน่าสนใจ ทำทนายความสามารถให้โอกาสได้เรียนรู้ มีความก้าวหน้า มีการสนับสนุน มีทางเลือกตามความชอบและความคาดหวังของสังคม และยังบ่งชี้ว่าบุคคลนั้นได้ทำงานอย่างมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับของสังคม นอกจากนี้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหลากหลายประเด็น ดังนี้

1. เป็นการสร้างบรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายทั้งกว้างและแคบ โดยมีความหมายในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และมนุษย์สัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่แคบ หมายถึง ผลที่มีต่อพนักงานซึ่ง หมายถึง การปรับปรุงองค์กรและลักษณะงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานในแง่มุมมองที่หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน โดยมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างเป็นประชาธิปไตยทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ขององค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

Huse & Commings (1985, pp.198-199) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร นั่นคือคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของพนักงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดีต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้ นอกจากนี้ ฮุสและคัมมิงส์ กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมี 2 ความหมาย

ความหมายที่ 1 ความรู้สึกพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่ดี ที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงานโดยวัดจากตัวชี้วัด เช่น ผลตอบแทนความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้า เป็นต้น

ความหมายที่ 2 หมายถึง วิธีการหนึ่งที่องค์กรนำมาใช้เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพ เช่น การสร้างความสำคัญในงานที่พนักงานรับผิดชอบให้พนักงานเห็นว่างานที่ตนรับผิดชอบเป็นงานที่สำคัญและมีความต่อองค์กร โดยนำระบบการจัดการ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ แรงงานสัมพันธ์มาใช้ในองค์กร เป็นต้น

จากการศึกษาและรวบรวมจะเห็นว่าผู้มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยนักวิชาการมากมายดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)

นักทฤษฎี	ความหมาย
วอลตัน (Walton,1975)	กระบวนการซึ่งองค์กรตอบสนองความต้องการของลูกจ้างในการพัฒนาโลกเพื่อยอมให้ลูกจ้างได้มีส่วนร่วมตัดสินใจในชีวิตการทำงานอย่างเต็มที่
วูด และคณะ (Wood et al,1975)	คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญระหว่างบุคคลและความสามารถทางร่างกาย สังคม และเศรษฐกิจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยบางครั้งจะสะท้อนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานซึ่งสังคมให้ความสำคัญ

ตารางที่ 2.2 ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) (ต่อ)

นักทฤษฎี	ความหมาย
กลาซเซอร์ (Glaser, 1976)	คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ได้ความหมายแค่ความปลอดภัยในงาน เงื่อนไขการทำงานที่ดี การชดเชยที่เพียงพอและยุติธรรมแต่ยังรวมไป ถึงโอกาสการทำงานที่เท่าเทียมกัน
กรีนเบิร์ก และกลาสเตอร์ (Greenberg and Glaster, 1980)	กระบวนการซึ่งองค์กรพยายามที่จะให้คนได้แสดงความสามารถที่ ซ่อนอยู่ภายในออกมาโดยรวมไปถึงกระบวนการตัดสินใจที่มีผลต่อ ชีวิตการทำงาน
แนดเลอร์ และลอร์เลอร์ (Nadler and Lawle, 1983)	คุณภาพชีวิตการทำงานใช้ในหลายโอกาส เพื่ออ้างอิงถึงการ เคลื่อนไหว, วิธีการหรือกลยุทธ์เพื่อการจัดการในองค์กร, หรือเป็นตัว แปรที่สะท้อนถึงผลกระทบต่อการประเมินบุคคล
ดีลามอทท์ และ ทาเคซาวา (Delamotte, and Takezawa, 1984)	กระบวนการอย่างหนึ่งของหน่วยงานซึ่งช่วยให้สมาชิกมีส่วนร่วมใน สภาพแวดล้อม วิธีการและรายได้เป็นกระบวนการพื้นฐานที่นำไปสู่ จุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพและพิสูจน์ถึงคุณภาพชีวิตพนักงาน
เดวิส (Devis, 1985)	คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและสภาพแวดล้อมการ ทำงานโดยรวม
ยูซุฟ (Yousuf, 1996)	สิ่งที่ครอบคลุมไปถึงความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับทุก ๆ มิติของงาน รวมถึงการให้รางวัล, ผลประโยชน์, ความปลอดภัย, เงื่อนไขการ ทำงาน, องค์กรและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
คัมมิง และวอร์เลย์ (Comings and Worley, 1997)	วิธีการคิดเกี่ยวกับคน, การทำงาน, และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและประสิทธิผลขององค์กร
แดนน่า และกริฟฟิน (Danna and Griffin, 1999)	ลำดับขั้นของความคิดประกอบด้วย ความพึงพอใจในชีวิต (ระดับ สูงสุด) ความพึงพอใจในงาน (ระดับกลาง) และความพึงพอใจใน ส่วนใดส่วนหนึ่งของงาน (ระดับต่ำสุด เช่น ความพึงพอใจเรื่อง ค่าตอบแทน, ความพึงพอใจเรื่องผู้ร่วมงาน, ความพึงพอใจเรื่องผู้ บังคับบัญชา)
เซอร์จี, เอฟราตี, ซีเกล และลี (Sirgy, Efraty, Siegel and Lee, 2001)	ความพึงพอใจของพนักงานซึ่งเกิดจากการที่ความต้องการในด้าน ต่าง ๆ ทั้งในด้านการใช้ทรัพยากร, การทำกิจกรรม และผลงานจาก การมีส่วนร่วม

ตารางที่ 2.2 ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) (ต่อ)

นักทฤษฎี	ความหมาย
คาสิโอ (Casio, 2003)	คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมาย 2 ด้านคือ <ul style="list-style-type: none">- ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิต การทำงานกับเงื่อนไขความสำเร็จกับการปฏิบัติ- ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิต การทำงานกับความต้องการของพนักงาน

จากความหมายต่าง ๆ จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายที่หลากหลายซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความสามารถในการจัดการ บทบาทและความต้องการด้านต่าง ๆ ของชีวิต ทำให้ชีวิตมีคุณค่า หรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคมซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิตให้มีความพอเหมาะพอดีกัน การทำให้บุคลากรพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานระบบงานและบรรยากาศการทำงานพึงพอใจในสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมายและได้รับการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารขององค์กรกับบุคลากรและในระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง

2.2.2 ความเป็นมาของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความเป็นมาของคุณภาพชีวิตการทำงาน เริ่มขึ้นจากแนวความคิดที่ว่าคนที่บุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจที่ดีซึ่งส่งผลให้การทำงานดีตามไปด้วย การทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลงาน การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเกี่ยวกับข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ กับสถานที่ กับขั้นตอนและเรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น การทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเขาว์ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิ ความพึงพอใจในชีวิต แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของแนวความคิดเรื่องคุณภาพชีวิตอีกด้วย ซึ่งนักวิชาการได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ

คุณภาพชีวิตการทำงานไว้อย่างแพร่หลาย ส่วนใหญ่พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงไฟ อากาศ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์สำนักงานที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ และยังมีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคคลได้ทั้งสิ้น ในการสร้างสมดุลชีวิตการทำงานของพนักงานนั้น นอกจากองค์การจะต้องกำหนดนโยบายสมดุลชีวิตการทำงานเป็นนโยบายในระดับองค์กรแล้ว ความสำเร็จประการหนึ่งของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การจัดโปรแกรมสมดุลชีวิตการทำงานที่จะทำให้มีการปฏิบัติเกิดขึ้นจริง

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ (2551, น. 15) อธิบายว่าแนวคิด “คุณภาพชีวิตการทำงาน” มีรากฐานทางทฤษฎีค่อนข้างยาวนานกว่า 50 ปี โดยมีรากฐานมาจาก 3 สำนักคิด คือ

1. สำนัก “การจัดการแนวมนุษยสัมพันธ์” เชื่อว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในระบบการทำงานไม่ใช่เรื่องเศรษฐกิจ หรือวัตถุแต่อย่างใด หากแต่เป็น “ปัจจัยมนุษย์” ความสัมพันธ์ของลูกจ้างมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากนี้ การจัดการแบบประชาธิปไตยย่อมดีกว่าเผด็จการ หรืออำนาจนิยม เพราะส่งผลเชิงบวกต่อการทำงานของลูกจ้าง

2. สำนักที่เน้นเรื่อง “ระบบสังคมและเทคนิค” ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลเชิงผล ต่อการทำงานภายใน ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับระบบเสียใหม่เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและให้แรงกระตุ้นในการยกระดับประสิทธิภาพของงาน

3. สำนัก “ประชาธิปไตยของแรงงาน” แนวสแกนดิเนเวีย ย้ำว่า สภาพแรงงานต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงานภายในรวมทั้งขยายขอบเขตไปยังระดับชาติด้วย

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะความพึงพอใจในการทำงานนั้น ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทและองค์กรเรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในปัจจุบันได้มีแนวคิด ทฤษฎี และวิธีการต่าง ๆ เป็นจำนวนมากจึงพยายามที่จะช่วยพัฒนางานและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนที่ปฏิบัติงานไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาองค์กร การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน

กัลยาณี คุณมีและบุษยา วีรกุล (2551, น. 11 อ้างอิงจาก Efraty & Sirgy, 1990) สร้างกรอบความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในรูปแบบของ “ความพึงพอใจในความต้องการ (Need Satisfaction)” ซึ่งในงานวิจัยต่อมาของ เซอจี, เอฟราตี, ซีเกล และลี (Sirgy, Efraty, Siegel and Lee, 2001, p.242) อธิบายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็น “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อความต้องการที่หลากหลายจากทรัพยากร กิจกรรมและผลจากการมีส่วนร่วมในการทำงาน” เซอจีและคณะ (Sirgy et al. 2001, pp.244-302) โดยงานวิจัยยังเสนอต่อไปด้วยว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถวัดได้ในรูปแบบของความต้องการของพนักงาน ซึ่งมี 7 มิติ คือ

1. ความต้องการด้านสุขภาพ และความปลอดภัย (การได้รับการปกป้องจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บที่เกิดจากการทำงานและนอกเหนือจากการทำงาน และส่งเสริมสุขภาพที่ดี)
2. ความต้องการด้านครอบครัว และด้านเศรษฐกิจ (เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการอื่น ๆ ของครอบครัว)
3. ความต้องการทางด้านสังคม (เพื่อนร่วมงาน และเวลาพักผ่อน)
4. ความต้องการการนับถือ (การเป็นสิ่งที่ยอมรับและชื่นชมในผลงานทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร)
5. ความต้องการบรรลุถึงศักยภาพ (การตระหนักถึงศักยภาพของบุคคลในองค์กรและฐานะมืออาชีพ)
6. ความต้องการด้านความรู้ (การเรียนรู้เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน และเพิ่มทักษะต่าง ๆ)
7. ความต้องการเกี่ยวกับสุนทรียศาสตร์ (ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และความสวยงาม)

ณัฐธา บัวหลวง (2550, น. 11-18) ได้กล่าวถึงการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่ามีความร่วมมือกันระหว่างสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน กับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ และได้กำหนดกรอบแนวทางเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยผลการศึกษายืนยันปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 4 ด้าน สอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton) ที่มีแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

4. การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. สิทธิของพนักงาน
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น
8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

วรวรรณ บุญล้อม (2551, น. 18-19) อ้างอิงจาก Walton, 1975) กล่าวถึงว่าได้มีการผสมผสานแนวทางการเป็นบุคคลร่วมกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ครอบครัว และสังคมกำหนดว่าบุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น พิจารณาข้อบ่งชี้ใน 8 ด้านเป็นเกณฑ์วัดดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ผลตอบแทนด้านรายได้เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากบุคคลมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งที่จะได้รับผลตอบแทนต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าหลังจากที่ทำงานนั้นไปแล้ว ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมของปัจเจกบุคคล บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในผลตอบแทนสำหรับตนเองแล้ว ยังนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นในงานประเภทเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับผลตอบแทนที่เชื่อว่ามีความหมายที่ดีในการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับเนื่องจากการทำงานในเวลางาน มีความเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพในสังคม ซึ่งทำให้บุคคลมีชีวิตรอยู่อย่างสะดวกสบาย โดยไม่พึ่งพาการทำงานอื่น

- 1.2 ผลตอบแทนที่เป็นธรรม คือ การประเมินผลจากความหมายเชิงปฏิบัติการโดยที่บุคคลประเมินค่าตอบแทนกับปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่ได้กับทักษะ ความรับผิดชอบในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการระดับฝีมือแรงงานกับความชำนาญในการทำงาน ปัจจัยรายได้และค่าตอบแทนตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด ปัจจัยผลตอบแทนต่าง ๆ ที่บุคคลพึงได้รับเมื่อองค์กรได้ผลกำไรมากขึ้น ปัจจัยผลประโยชน์ที่บุคคลพึงได้รับจากการมีส่วนร่วมในการผลิต ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่ได้รับที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) หมายถึง พนักงานต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีการป้องกันอุบัติเหตุและไม่ให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพทางกายและจิตใจ นอกจากนี้ กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน และการประกอบการควรกำหนดนโยบายหรือมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและคำนึงถึงสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน เช่น กำหนดอายุของผู้ใช้แรงงาน การปรับชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม การจัดกิจกรรมกีฬา การออกกำลังกายและนันทนาการต่าง ๆ ที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากงาน ทำให้ร่างกายแข็งแรง ผู้ใช้แรงงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น

4. การพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Competency Development) หมายถึง การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลโดยทำงานในรูปแบบใหม่จากการทำงานเดิม และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม ซึ่งการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่งซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีปัญหาที่สามารถจัดการแก้ไขตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) โดยทั่วไปในสังคมพบว่ามนุษย์กับการทำงานจะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่สามารถแยกออกจากกัน การทำงานของบุคคลที่จะเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้นั้น ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงธรรมชาติของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร และการทำงานร่วมกันซึ่งเป็นกรอบในการทำงานที่สำคัญยิ่งเพื่อจะทำให้พนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี

6. สิทธิของพนักงาน (Constitutionalism) หมายถึง สมาชิกในองค์กรควรมีสิทธิในการปกป้องสิทธิของตน และสภาพแรงงานควรมีบทบัญญัติหรือข้อกำหนดใด ๆ เพื่อใช้ปกป้องคุ้มครองผู้ใช้แรงงานและร่วมพิจารณาการบริหารขององค์กรในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้แรงงาน หรือบางครั้งอาจต้องเรียกร้องสิทธิที่พึงได้ของผู้ใช้แรงงานด้วย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Total Life Space) หมายถึง การดำเนินชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว สังคมนอกจากบุคคลจะแสดงบทบาทในด้านชีวิตการทำงาน ยังต้องควรแสดงบทบาทในการดำเนินชีวิตด้านอื่น ๆ เพื่อให้มี

ความสมดุลซึ่งกันและกัน ปัจจุบันพบว่ามนุษย์ให้ความสำคัญกับแรงงานมากกว่าชีวิตครอบครัว จึงทำให้สภาพของชีวิตครอบครัวบกพร่อง ความขัดแย้งในบทบาทของคู่สามีภรรยา ดังนั้น จึงควรมีเวลาสำหรับครอบครัว สังคม โดยการหาเวลาว่างทำกิจกรรมร่วมกันและเข้าร่วมกิจกรรมของสังคม

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับความนิยมต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของแรงงานและอาชีพของพนักงาน เช่น ความรู้สึกรักของกลุ่มพนักงานที่รับรู้ว่างค์กรของตนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคการตลาด การมีส่วนร่วมด้านการเมือง และอื่น ๆ

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ องค์กรควรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและมั่นคง รวมทั้งแสดงให้เห็นพนักงานมีความมั่นใจว่า พนักงานได้รับความเจริญก้าวหน้าจากงานที่ทำ ตลอดจนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถและความชำนาญให้กับพนักงาน มีเวลางานที่พอเหมาะไม่มากหรือน้อยเกินไป เพื่อให้พนักงานมีอิสระในการเลือกใช้เวลาว่างเพื่อพักผ่อนกับครอบครัว การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและปลูกฝังให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากทฤษฎีและวิธีการต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก จึงได้รวบรวมกรอบแนวคิดและมิติของคุณภาพชีวิตในการทำงานของหน่วยงานและนักวิชาการทั้งหลายดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 กรอบแนวคิดและมิติของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ที่มา	มิติของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
วอลตัน (Walton, 1975)	1). การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2). สภาพภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3). ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4). การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล 5). การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6). สิทธิของพนักงาน 7). ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น 8). ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม
โคเฮน, ชาง และ เลดฟอร์ด (Cohen, Chang, and Ledford, 1997)	1). ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) 2). ความพึงพอใจจากความก้าวหน้าในอาชีพ (Growth Needs Satisfaction) 3). ความพึงพอใจจากกลุ่มที่ทำงานด้วย (Group Satisfaction) 4). ความพึงพอใจจากสังคมที่ทำงาน (Social Needs Satisfaction) และ 5). ความผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์กร (Organizational Commitment)

ตารางที่ 2.3 กรอบแนวคิดและมิติของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ต่อ)

ที่มา	มิติของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
คาสซิโอ (Cascio, 1998)	1) โอกาสที่พนักงานจะสามารถเลือกตัดสินใจเกี่ยวกับงาน 2). การจัดวางสถานที่ทำงาน 3). สิ่งต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือให้พนักงานสามารถทำงานได้
เซอร์จี, เอฟราตี, ซีเกล และลี (Sirgy, Efraty, Siegel and Lee, 2001)	ความต้องการของบุคคลใน 7 มิติ คือ 1). สุขอนามัยและความปลอดภัยจากปัญหาสุขภาพ และอันตรายที่มาจากงาน มีการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี 2). ความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว รายได้ งานที่มั่นคง ความต้องการอื่น ๆ ของครอบครัว 3). ความต้องการทางสังคม การมีเพื่อนที่เข้ากันได้ทั้งในและนอกการทำงาน 4). ความต้องการด้านการมีคุณค่าในตนเอง เช่น การได้รับความเชื่อถือในผลงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร 5). ความต้องการด้านการรู้จักตนเอง เช่น การรับรู้ถึงศักยภาพของตนเอง ในองค์กรและในอาชีพ 6). ความต้องการด้านความรู้ เช่น การเรียนรู้เพื่อพัฒนางานและความชำนาญ 7). ความต้องการด้านสุนทรียะ
มาร์เทล และคูปีส์ (Martel and Dupuis, 2006)	1). ลักษณะของงาน (มีอำนาจในการตัดสินใจ, งานมีความหลากหลายและต้องใช้ความสามารถหลายด้าน), 2). สภาพทางกายภาพ (สถานที่ทำงาน, อุปกรณ์, และสุขอนามัยดี), 3). สภาพทางจิตวิทยาสังคม (ความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดี, รู้สึกมีอำนาจในตนเอง), 4). สภาพทางองค์กร (นโยบายขององค์กรที่ดี, การบริหารงานและการดูแลเรื่องการทำงานและผลงงานที่ยุติธรรม, การพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง)
ฮวง, ลอว์เลอร์ และ ลี (Huang, Lawler and Lei, 2007)	1). ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance), 2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics), 3). พฤติกรรมของหัวหน้า (Supervisor Behavior), 4). ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง (Compensation and Benefits)
มหาวิทยาลัยพอร์ตสมัธ (University of Portsmouth, 2007)	1). ความพึงพอใจในงานและอาชีพ (Job and Career Satisfaction-JCS), 2). ความเป็นอยู่ที่ดีโดยทั่วไป (General Well-Being-GWB), 3). ความเครียดจากงาน (Stress at Work-SAW), 4). การควบคุมได้ในงาน (Control at Work), 5). ขอบเขตของงานและครอบครัว (Home-Work Interface-HWI), 6). สภาพแวดล้อมในงาน (Working Conditions-WCS)

ผู้ศึกษาได้นำเอาแนวความคิดของ วอลตัน (Walton, 1975) มาใช้ในการกำหนดตัวแปรและ ประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นแนวความคิดที่นิยมและครอบคลุมองค์ประกอบ หลักของคุณภาพชีวิต ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ ต่อสังคม

ประโยชน์ของการสร้างเสริมสุขภาพชีวิตในการทำงาน

Greenberg and Baron (1995 อ้างถึงใน นฤดล จันทรเจริญ, 2541) กล่าวว่า สุขภาพชีวิตใน การทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิตและการปรับปรุง คุณภาพที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน โดยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน อย่างเต็มที่ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร

ดิสเลอร์ (Dessler, 1991) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึก ที่ดีต่อองค์กร เสริมสร้างขวัญกำลังใจ และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานให้เป็นที่น่าพอใจใน ทางบวกมากขึ้น

Schuler and al. (1989 อ้างอิงใน นฤดล จันทรเจริญ, 2541) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของ คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับ พนักงาน ลดอัตราการขาดงานของพนักงาน ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพมาก ขึ้น เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และสนใจในการทำงานมากขึ้น ลดความเครียด และ อุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึง ต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ เพิ่มความยืดหยุ่นด้านกำลังคน และความสามารถในการสับเปลี่ยน พนักงานมีมากขึ้นนั่นคือ พนักงานสามารถเรียนรู้งานและมีทักษะในการทำงาน ตำแหน่งอื่นเพิ่ม ทำ ให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น เนื่องจากพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน การให้ สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และจากการเคารพสิทธิของพนักงานมากขึ้น ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานย่อมส่งผลถึงคุณภาพชีวิตโดยรวม ของพนักงานด้วย

Hackman & Suttle (1997) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจ และมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (เกิดความผูกพันต่อองค์กร)

นอกจากนี้ยังช่วงส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกาย สุขภาพจิตช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน ลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิต และการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

กานตันติน คงศักดิ์ (2554, น. 24) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยถ้าพนักงานความพร้อมทางด้านร่างกาย และจิตใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความสุขกับงาน ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และรู้สึกรักในองค์กรของตน

ผู้ศึกษาสรุปประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เสริมสร้างขวัญกำลังใจ มีความสุขกับงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความเครียด

ความเครียด ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานประจำปี พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป ลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง

กรมสุขภาพจิต (2540, น. 1) กล่าวว่า เป็นเรื่องของจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งไม่เป็นที่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่ตนเองคิดว่าเป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่นั้นได้ ทำให้เกิดความหนักใจและจะทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นได้ด้วย

Taloy (1986, p.146 อ้างถึงใน เจริญศรี วิสุททินทรสกุล, 2553) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเครียดในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน คือ ความเครียดคือ กระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ว่าเกิดอันตราย ภาวะคุกคามหรือทำทนาย โดยตนเองอาจมี

การประเมินศักยภาพในการตอบสนองต่อสถานการณ์เหล่านั้น การตอบสนองอาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม

Baron and Greenberg (1990, p.226) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกระหว่างร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลได้รับผลกระทบจากเป้าหมายที่บุคคลไม่สามารถจะทำได้ตามความต้องการ

Lazarus and Folkman (1984, p.19) กล่าวว่าความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดจากการกระทำระหว่างกันที่จำเพาะเจาะจงระหว่างบุคคลกับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม บุคคลจะมองว่าสิ่งเร้าดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียด จะเกินความสามารถของตนเองในการจัดการ และจะเป็นอันตรายต่อตัวเขามากน้อยเพียงใด

Robert (1978) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง พฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ มีความโกรธ บุคคลไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ หรือมีความลำบากใจในการพิจารณาตัดสินใจ

เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล (2553, น. 19) ได้อธิบายว่าความเครียด คือ สภาวะที่ร่างกายและจิตใจที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกบุคคล ก่อให้เกิดปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ มีผลทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล สภาวะทางด้านร่างกาย เช่น การเจ็บป่วย มีอาการผิดปกติทางด้านร่างกาย สภาวะทางด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึก อารมณ์ต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล ความโกรธ เป็นต้น ดังนั้น ความเครียดจึงเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศทุกวัย

ญาณิภา จันทร์บำรุง (2555, น. 12) ความเครียด หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่บุคคลประเมินสถานการณ์ว่าจะเกิด การคุกคาม การทำร้าย โดยที่ตนเองจะมีความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์เหล่านั้น ได้แค่นั้น จนอาจทำให้เกิดความผิดปกติทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น มีอาการปวดศีรษะข้างเดียว เกิดอุบัติเหตุ ความวิตกกังวล เป็นต้น

จากคำจำกัดความและความหมายของความเครียด สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคลได้รับอิทธิพลจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวาย วิตกกังวล ก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจแปรปรวนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลได้

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

Cooper and Williams (1988, p.33 อ้างถึงใน ถาวร นิลทวี, 2550) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตต้องมีการทำงานเป็นประจำทุกวัน และสิ่งบ่งชี้ที่แสดงออกมามีเกิดความเครียดในการทำงานนั้นมีดังต่อไปนี้ คือ อัตราการเจ็บป่วย เกิดอุบัติเหตุ

การขาดงานของพนักงาน และเบื่อหน่ายในการทำงานจนถึงขั้นลาออก ซึ่งการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จะเป็นการเพิ่มความเครียดที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นด้วย

Kalleberg (1997, p.124) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ทำให้เกิดความสับสน กระวนกระวาย เบื่อหน่ายและท้อแท้ใจ เป็นต้น

รัตติพร (2544, น. 17) ได้อธิบายว่า ความเครียดในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีมาจากปัจจัยในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมาก จะส่งผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการปฏิบัติงาน โดยจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง

Smith (1993, pp.13-14 อ้างอิงใน มติมา อักษรสิทธิ์, 2551) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดในงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานต่าง ๆ มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านอาการทางกายที่เกี่ยวข้องกับความเครียด เช่น การเต้นของหัวใจเร็วผิดปกติ อาการปวดศีรษะ อาการปวดหลัง เป็นต้น ด้านความวิตกกังวล เช่น ชอบคิดมากในเรื่องที่ไม่สำคัญ เป็นต้น ด้านอารมณ์ที่ไม่ดี เช่น การมีอาการท้อแท้หรือซึมเศร้า มีอารมณ์โกรธและหงุดหงิดง่าย มีความหวาดกลัว ฟุ้งซ่าน เป็นต้น ด้านสมรรถนะในการทำงาน เช่น ขาดสมาธิ การทำงานผิดพลาด ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น ด้านปัญหาตัวบุคคล เช่น ขาดสมาธิ การทำงานผิดพลาด ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น ด้านปัญหาตัวบุคคล เช่น การถูกละเลยและไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น มีความรู้สึกท้อแท้ต่อการก้าวร้าวของผู้อื่น เป็นต้น ด้านพฤติกรรมความเสี่ยง เช่น สูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์ การใช้นายกอนหลับ เป็นต้น

ญาณีภา จันทร์บำรุง (2555, น. 13) ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ จากงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป มีผลทำให้เกิดความรู้สึกภาวะถูกตาม ความกดดัน จะส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและด้านจิตใจโดยจะมีผลเสียทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

จากคำจำกัดความและความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณงานมากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดัน

และเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงานสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่รับผิดชอบมีปริมาณไม่สอดคล้องกับจำนวนพนักงานงานที่กระทำมีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะ การขาดความสามารถและการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ งานที่มีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความชัดเจนของบทบาทและหน้าที่ งานต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือเป็นงานซ้ำซากจำเจ งานที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ

2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่

3. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อมในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถและคำปรึกษาแนะนำ

4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด

Brown and Moberg (1980, pp.170-172 อ้างถึงใน อนุภาพ โกมลนิรมิต, 2551) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปริมาณของงานที่ต้องทำมากเกินไป งานที่ยาก งานที่ยุ่งเหยิง หรืองานที่ต้องใช้ความสามารถหรือสมาธิสูงในการทำงาน

2. บทบาทที่คลุมเครือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาท ความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน จะส่งผลต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ เช่น ไม่พึงพอใจในงาน ซึมเศร้า

3. บทบาทที่ขัดแย้ง หมายถึง บทบาทหน้าที่ของพนักงานในองค์กรได้ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ มักจะพบเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่มที่มีความคาดหวังต่างกัน จึงทำให้มีความรู้สึกขัดแย้งในบทบาท มีผลทำให้มีความเครียดสูง

4. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานถ้าสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและการช่วยเหลือเกื้อกูลที่ต่ำ ซึ่งจะเป็นปัจจัยทำให้เกิดความเครียดได้

5. การเปลี่ยนแปลงในการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ เปลี่ยนเงื่อนไขการทำงานใหม่ โดยเฉพาะการถูกเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ปราศจากเหตุผล

Macmillan and Duanc (1982, pp.444-446 อ้างถึงใน ถาวร นิลทวี, 2550) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป การทำงานที่มีระยะเวลาที่จำกัด อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

2. คุณภาพงาน เช่น การพยายามที่จะทำงานโดยใช้ความพยายามมากพิเศษให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายองค์กร การเปลี่ยนหัวหน้างานใหม่ หรือการเปลี่ยนวิธีการออกแบบการทำงานใหม่ รวมถึงการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่ทำงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินค่าความสำเร็จในงานของพนักงาน หากผลการประเมินผลงานไม่เป็นตามที่ตนเองคาดหวังก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

5. บทบาทของบุคคลในองค์กร ความสับสนในบทบาทหรือขัดแย้งในบทบาท อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

6. ความก้าวหน้าในอาชีพ การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่เกินขีดความสามารถของตนเอง หรือไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ก็เป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

อมรากุล อินโอชานนท์ (2536, น. 5-6 อ้างอิงใน วราภรณ์ พรรณนา, 2545, น. 19) กล่าวว่าในการทำงานไม่ว่าจะทำงานอะไร ย่อมประสบกับปัญหาสุขภาพจิตด้วยกันทั้งนั้น เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมี 5 ปัจจัยคือ

1. ลักษณะงาน เช่น ปริมาณงานที่หนักเกินไป ต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างที่ทำให้เกิดความเครียดได้ ปริมาณงานที่น้อยเกินไปทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเองไม่มีประโยชน์ ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำรายได้ลดน้อยลง

2. หน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์กรจำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัย ความคิดของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยดี มีความราบรื่นความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี

3. โครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน การแข่งขันชิงดีชิงเด่นตลอด มีกฎระเบียบที่เข้มงวดมากเกินไปสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลเดินทางไปทำงานหรือติดต่อกันลำบาก

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เช่น ไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดกำลังใจในการทำงาน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534, น. 26 อ้างถึงใน นวลจันทร์ ภูวสินธุ์, 2551, น. 9) ได้สรุปสาเหตุปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. บทบาทองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น มีการรับผิดชอบสูงหรือไม่มีส่วนร่วมการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ได้แก่ บังคับบัญชาใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน เงื่อนไขการทำงานใหม่และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บทบาทของคนในองค์กร บทบาทที่สับสน บทบาทที่ขัดแย้ง

2. ลักษณะงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความน่าสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน งานใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือทำงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด อาจก่อให้เกิดความเครียดและโรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเครียด

3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่เกินความสามารถของตนเอง อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

4. ปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น ปัญหาการติดต่อสื่อสาร การประสานงานระหว่างองค์กร

5. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม เช่น ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและเพื่อนร่วมงาน ขาดอิสระในการทำงาน พนักงานไม่เพียงพอ

6. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น ความร้อน ความเย็น และสิ่งอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อร่างกายของบุคคล

จตุพร ขยันควร (2540, น. 12 อ้างอิงใน อนุภาพ โกมลนิรมิต, 2551) กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น งานที่ทำไม่มีความก้าวหน้า ไม่มีความมั่นคง การพิจารณาความดีความชอบไม่มีความยุติธรรม โอกาสที่จะเข้ารับการฝึกอบรมมีน้อย ไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร

2. นโยบายการบริหารงาน เช่น นโยบายและการบริหารงานไม่มีความเหมาะสม ไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน ขาดการประสานงานที่ดี ไม่มีความยุติธรรม ฝ่ายบริหารไม่อำนวยความสะดวกให้พนักงาน

Smith (1993, pp.187-189 อ้างอิงใน นวลจันทร์ ภูวสิทธิพันธ์, 2551, น. 10) ได้แบ่งปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเป็น 3 ปัจจัยได้แก่

1. ความก้าวหน้าในการ ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก หรือปริมาณงานที่ยากเกินไป รวมถึงงานที่น้อยเกินไป

2. ความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ บทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) เกิดจากการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบไม่ชัดเจน หรือเกิดจากความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งในหน้าที่การงานกับคนอื่น

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่างไม่เหมาะสม เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือหนาวเกินไป ชั่วโมงทำงาน เวลาพัก อุปกรณ์ทำงาน เป็นต้น

ญาณีภา จันท์บำรุง (2555, น. 10) ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป เงื่อนไขการทำงาน นโยบายการบริหาร บทบาทความรับผิดชอบในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ความก้าวหน้าในอาชีพ และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดการตัดสินใจลาออกจากงานได้

สาเหตุความเครียด

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ต่าง ๆ ดังนี้

ศิริวรรณ และคณะ (2541, น. 290-291 อ้างถึงใน มติมา อักษรสิทธิ์, 2551, น. 30-31) กล่าวว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ มีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์กรและการทำงานของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยการเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี

2. ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) มีปัจจัยมากมายในองค์กรที่จะเป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานผิดพลาดหลายครั้ง การทำงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และปริมาณงานมากเกินไป เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอันก่อให้เกิดความเครียด สามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (Task Demand) เป็นปัจจัยที่มีเกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน เช่น ระดับความอิสระในการทำงาน ลักษณะงาน เงื่อนไขการทำงาน การเน้นงานที่ประสิทธิผลมากเกินไป และสภาพร่างกาย เป็นต้น

2.2 ความต้องการจากบทบาท (Role Demand) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้เกิดความเครียดความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้ทำงาน รู้สึกขัดแย้งในบทบาท หรือสถานการณ์ซึ่งบุคคลใดไม่รู้จะได้รับความคาดหวังให้ปฏิบัติอย่างไร จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

2.3 ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demand) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือ การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับเพื่อนร่วมงานหรือแผนกต่าง ๆ ได้

Miller and Keane (1983) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ร่างกายหรือเกิดจากภาวะภายในร่างกายก็ได้

1. ความเครียดภายในร่างกาย (Internal Stress) ซึ่งเกิดได้จาก

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหรือทางชีวภาพ หรือเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ซึ่งถ้าไม่เพียงพอต่อร่างกายจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบาย เช่น ปวดศีรษะ หงุดหงิด เกิดเป็นความเครียดได้

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (Development Stress) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วงการพัฒนาการในแต่ละวัย เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากเหตุจูงใจทางสังคม เช่น ต้องการชื่อเสียง การได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการมีเพื่อน เป็นต้น ซึ่งถ้าความต้องการเหล่านี้ไม่เป็นไปตามคาดหมายที่บุคคลต้องการจะก่อให้เกิดความเครียด

2. ความเครียดจากภายนอก (External Stress) หรือ ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมเกิดได้จาก

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านกายภาพและสถานการณ์ที่ทำให้เกิดอันตรายหรือความเจ็บป่วยแก่ร่างกายจะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่นละออง ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรม ประเพณี ถ้าบุคคลไม่สามารถปฏิบัติตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ก็จะก่อให้เกิดความเครียด

ระดับความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล แม้จะเกิดจากสิ่งเร้าที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันก็จะมี ความรุนแรงของความเครียดไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับ การยอมรับและการปรับตัวของแต่ละบุคคล

Frain and Valiga (1979, pp.64-68 อ้างอิงใน จีรพงศ์ ธนโกศล, 2547, น. 37-38) ได้แบ่งระดับความเครียดไว้ 4 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้จะไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตบุคคลจะมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติและการปรับตัวใช้พลังงานเพียงเล็กน้อย ได้แก่ การเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจรติดขัด การปรับต่อสถานการณ์เศรษฐกิจ การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ในระดับนี้บุคคลจะมีการปรับตัวตอบสนองได้ดี

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mind Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งกุกกวม ได้แก่ การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือการพบกับสถานการณ์ที่สำคัญในสังค มร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจจะแสดงออกมาในลักษณะ ความกลัว ความวิตกกังวล เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับนี้จะรุนแรงกว่าระดับที่ 1 และ 2 เช่น ความเครียดจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานปริมาณมาก การเจ็บป่วยรุนแรง สภาวะเหล่านี้บุคคลจะรู้สึกว่ามีสิ่งกุกกวมเนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลว จะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ จะมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความตึงเครียด ความเครียดระดับนี้จะไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) ความเครียดในระดับนี้ บุคคลเกิดความล้มเหลวในการปรับตัว เกิดจากสถานการณ์ที่ถูกคุกคามอย่างต่อเนื่องทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูง เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การตัดสินใจที่ผิดพลาด ไม่มีสมาธิในการทำงาน เป็นต้น

Janis (1952 อ้างอิงใน อัมพร โอตระกูล, 2540, น. 30-31) แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ มีความเครียดเกิดขึ้นน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงวินาทีหรือภายในชั่วโมงเท่านั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดไปทำงานไม่ทัน เป็นต้น

2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าโดยมีระยะเวลาเป็นชั่วโมงหรือหลาย ๆ ชั่วโมงจนกระทั่งนานเป็นวันก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรือเป็นปีได้ เช่น การตายจาก การเจ็บป่วยที่รุนแรง เป็นต้น

ทฤษฎีโมเดลความเครียด

ความเครียดประกอบด้วย 2 ประเภทได้แก่

1. ความเครียดแบบท้าทาย (Challenge Stressors) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติ หรือกระทำอยู่ เช่น ความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสามารถที่ตนมีซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อไม่ให้ตนเองโดยไล่ออกจากงาน

2. ความเครียดที่เกิดจากอุปสรรคในการปฏิบัติงาน (Hindrancel Stressors) เป็นความเครียดที่ทำให้บุคคลขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายในงาน เช่น โครงสร้างการทำงานขององค์กร ขอบเขตการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณความต้องการที่เกิดขึ้น และทรัพยากรที่ส่งผลให้เกิดความเครียด

1. ความต้องการ (Demands) เป็นสถานการณ์ที่มีความต้องการแล้วไม่มีทรัพยากรที่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

2. ทรัพยากร (Resources) เป็นสถานการณ์ที่มีทรัพยากรแต่ไม่สามารถควบคุมปริมาณความต้องการให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ได้

ดังนั้น แนวทางการแก้ไขปัญหาของความสัมพันธ์ คือ การเพิ่ม หรือผลักดันทรัพยากรให้มีความเพียงพอ และมีความสอดคล้องต่อความต้องการได้

รายละเอียดโมเดลความเครียด มีดังนี้

1. ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential Sources) ความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในองค์กร การเปลี่ยนแปลงในธุรกิจจะทำให้เกิดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ เมื่อเศรษฐกิจอยู่ในขั้นที่ตกต่ำ จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ วิตกกังวลกับความมั่นคงในงาน

ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political Uncertainties) จะทำให้เกิดความตึงเครียดของคนที่อาศัยอยู่ภายในประเทศนั้น ๆ รวมถึงปัจจัยการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological Change) ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งเพราะว่านวัตกรรมสามารถทำให้ความสามารถและประสิทธิภาพของพนักงานเกิดความล่าช้าได้ในเวลาอันรวดเร็ว คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และนวัตกรรมจากเทคโนโลยีที่มีรูปแบบเหมือน ๆ กันจะทำให้ผู้ใช้งานจำนวนมากเกิดความเครียด

1.2 ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) ปริมาณงานที่มีมากเกินไป เพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ รวมถึงหัวหน้างานที่มีความเข้มงวดพนักงานมีสถานะกดดันเมื่อมีการรับรู้ว่าจะต้องพยายามทำให้ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดและเสร็จตามเวลาที่กำหนดและกดดันในการทำงานปัจจัยเหล่านี้คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

ความต้องการด้านงาน (Task Demand) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของพนักงาน การออกแบบงานของพนักงาน ความหลากหลายของงาน สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีเสียงดังรบกวน แสงสว่างไม่เพียงพอ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

ความต้องการด้านบทบาท (Role Demand) บทบาทที่พนักงานต้องปฏิบัติในองค์กรการที่พนักงานคนเดียวต้องมีหลายบทบาท อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทนั้นได้ จะทำให้ยากต่อการตัดสินใจ หรือปฏิบัติงาน การที่พนักงานมีหลายบทบาทจะทำให้ไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดได้ ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความเครียดกับพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demand) การขาดการสนับสนุนจากสังคม (Social Support) จากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในองค์กรระหว่างเพื่อนร่วมงานเหล่านี้เป็นสถานะกดดันทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) การที่พนักงานทำงานในเวลาปกติประมาณ 40-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่อาจมีที่บุคคลอื่นที่ทำมากกว่านั้น ทำให้มีชั่วโมงการทำงานที่มากกว่าปกติจนทำให้ไม่มีเวลาส่วนตัว

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความต่างกัน บางคนจะมีการจัดการได้ดีกับความเครียดแต่บางคนจะเกิดความเครียดได้ง่าย ความแตกต่างอันนี้จึงเรียกว่า ความสามารถในการอดทนต่อความเครียดจะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้มีความอดทนต่อความเครียดได้ดังนี้

2.1 การรับรู้ (Perception) ความสัมพันธ์ระหว่างสถานะศักยภาพความเครียดกับปฏิกิริยาของแต่ละบุคคลที่มีต่อความเครียด เช่น พนักงานคนหนึ่งกลัวจะโดนเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ

เนื่องจากบริษัทต้องการลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานเพิ่ม แต่บุคคลอื่นอาจรับรู้ว่าเขาโดยเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบจะทำให้เขามีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

2.2 ประสบการณ์ในงาน (Job Experience) บุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานที่สูง จะสามารถเข้าใจลักษณะการแก้ปัญหาของงานได้ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทำให้บุคคลนั้นไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.3 ความช่วยเหลือทางสังคม (Social Support) การช่วยเหลือจากเพื่อน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน การที่บุคคลเหล่านี้มีสัมพันธภาพที่ดีกับเรา จะทำให้เราสามารถลดความเครียดลงได้

2.4 การควบคุมตนเอง (Locus of Control) การรู้จักการยับยั้งควบคุมอารมณ์ของตนเอง เมื่อรู้ว่าตนเองเกิด “อารมณ์เชิงลบ” หรือ “อาการเครียดทางอารมณ์” ถ้าหากเรารู้สาเหตุและที่มาของการเกิดอารมณ์ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองแล้วจะทำให้สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อต้องเผชิญภาวะความเครียดได้เป็นอย่างดีการควบคุมตนเองจึงถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ

2.5 ประสิทธิภาพของตนเอง (Self-Efficacy) บุคคล ๆ หนึ่งจะมีความเชื่อมั่นในขีดความสามารถของตนเองในการทำงานว่าตนเองสามารถทำงานได้มากน้อยเพียงใด แต่ถ้าตนเองไม่สามารถรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเองจะทำให้ตนเองขาดความมั่นใจในความสามารถของตนเองเวลาทำงานจะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

2.6 การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกของแต่ละบุคคลจะมีระดับการต่อต้านและรู้สึกขัดแย้ง บุคคลแบบนี้มักจะไม่ได้ได้รับความไว้วางใจจากคนอื่น การต่อต้านและขัดแย้งจะทำให้เกิดความเครียดต่อบุคคลนั้น

3. ผลของความเครียด (Consequences of Stress) บุคคลที่มีความเครียดสูงอาจทำให้พบเจอปัญหา ดังนี้

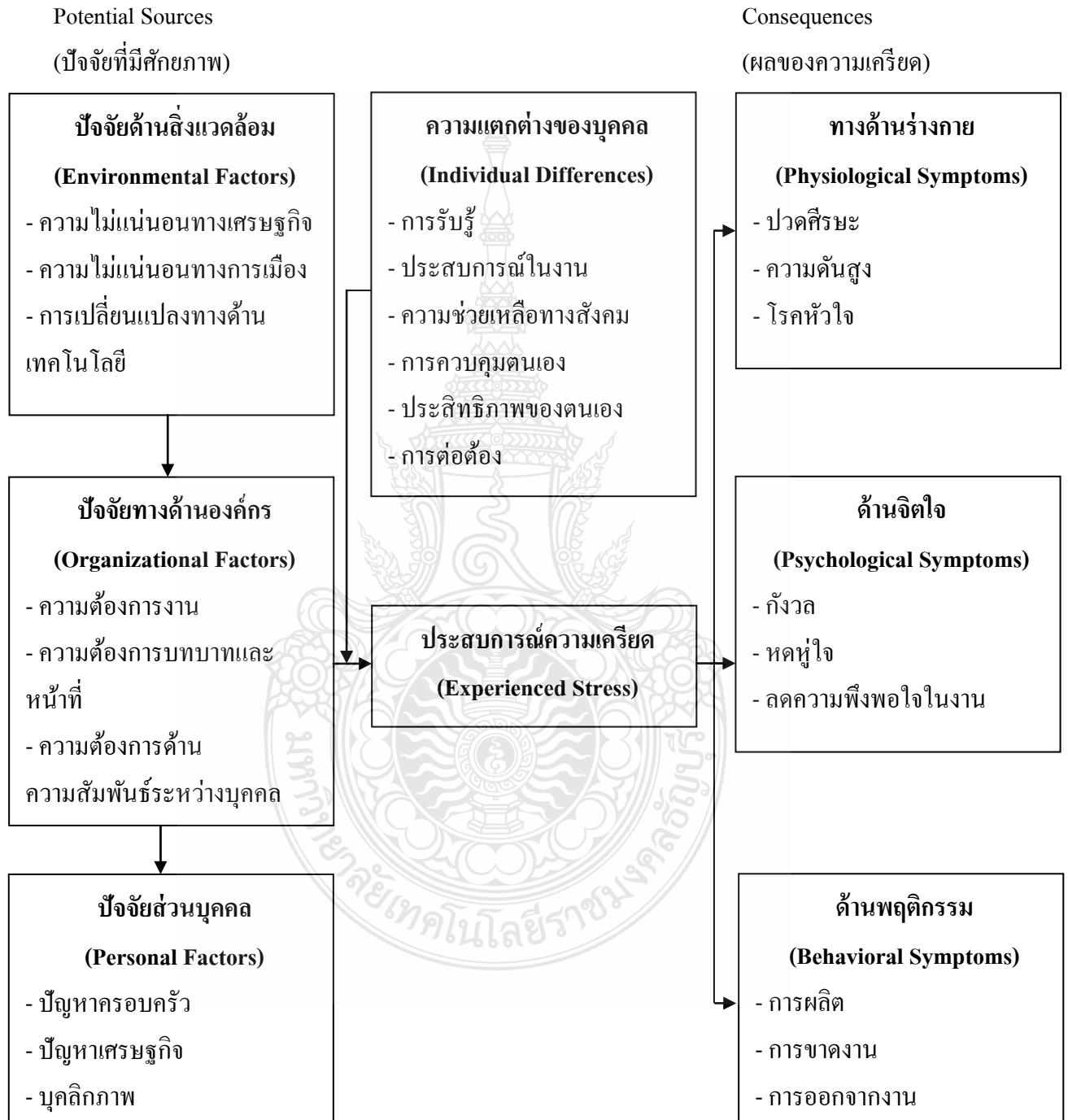
3.1 อาการด้านร่างกาย (Physiological Symptoms) อาการที่เกี่ยวข้องกับความเครียด มักจะมีผลต่อร่างกาย ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิต หายใจแรงและการเต้นของหัวใจถี่ขึ้นอาจทำให้เป็นโรคหัวใจ

3.2 อาการด้านจิตใจ (Psychological Symptoms) เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้ไม่พอใจ ความเครียดอาจทำให้เกิดอาการด้านจิตใจอื่น ๆ ได้อีก เช่น ความเบื่อหน่าย วิตกกังวล ขุ่นเคือง

3.3 อาการด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) ความเครียดจะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้ มีการเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน มาสาย ขาดงานและลาออก หรือจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมส่วนตัว อาจจะไปเปลี่ยนแปลงนิสัยมีการสูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น การนอนไม่หลับ พุดจาเร็ว

จากความเครียด และการศึกษาเบื้องต้นแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและผล
ที่ตามมา ดังนี้

A Model of Stress



ภาพที่ 2.1 รูปแสดง โมเดลความเครียด (A Model of Stress)

ที่มา : (อ้างอิงจาก Robbins & Judge, 2007, p.597)

ผลกระทบของความเครียด

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548, น. 46-47) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอาการที่ค่อย ๆ เกิดขึ้นอย่างไม่รู้ตัว แต่กลับมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินชีวิตและการทำงานอย่างมาก เนื่องจากทำให้เกิดแทรกซ้อนของอาการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์และพฤติกรรมตามมาในภายหลัง

1. อาการทางร่างกาย อาการทางร่างกายบางอย่างอาจทำอันตรายให้ถึงชีวิต เช่น ความดันโลหิตสูงและโรคหัวใจ อาการนอนไม่หลับ รู้สึกเหนื่อยล้าตลอดเวลา ปวดศีรษะ ผื่นคัน อาหารไม่ย่อย ลำไส้ใหญ่บวม ไม่เจริญอาหาร รับประทานอาหารมากเกินไปอาหารไม่ย่อย เป็นต้น อาการเหล่านี้เกิดขึ้นได้ทั้งใดที่หนึ่งของร่างกายเมื่อเกิดเหตุการณ์เครียด

2. อาการทางอารมณ์ อาการทางอารมณ์ประกอบด้วยอาการฉุนเฉียวง่าย กัดคอกุ้มซิมเส้าขาดความต้องการทางเพศ และไม่มีสมาธิในการทำงาน การเข้าถึงการตอบสนองทางอารมณ์ที่ไม่ปกติ และเชื่อมโยงกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเป็นเหตุผลสำคัญถึงความเครียดในตนเองและผู้อื่น อาการเครียดที่พบเห็นทั่วไป ได้แก่ เป็นคนที่อารมณ์รุนแรงเกินกว่าเหตุ หรือมีอาการก้าวร้าวในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง ขาดสมาธิ หลงลืมง่าย และตัดสินใจไม่ได้ เส้า รู้สึกผิด เหนื่อยชา ขาดความเชื่อมั่นต่อตนเอง รู้สึกไร้ความสามารถ ซึ่งมักจะควบคู่กับการไม่เห็นคุณค่าในตัวเอง

3. อาการทางพฤติกรรม เพื่อผ่อนคลายจากความเครียดชั่วขณะ บางคนจะปล่อยอารมณ์ด้วยการรับประทานอาหาร ดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ หรือใช้จ่ายมากเกินไป ความเครียดเปลี่ยนคนที่สูบบุหรี่แค่บางครั้งบางคราวให้กลายเป็นสูบมวนต่อมวน และคนที่ดื่มแอลกอฮอล์เฉพาะเวลาที่ต้องเข้าสังคมเป็นติดแอลกอฮอล์โดยที่ตนเองอาจไม่ทราบว่าหมกมุ่นเกินไปแล้ว

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในโลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจการเมืองประกอบกับธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันที่สูงขึ้น ธุรกิจแต่ละประเภทจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนั้น เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ และธุรกิจใดก็ตามที่สามารถปรับตัวตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ทันท่วงทีก็จะได้เปรียบคู่แข่งทำให้มีโอกาสที่จะช่วงชิงความเป็นผู้นำตลาดได้ องค์กรธุรกิจหลายแห่งที่ประสบความสำเร็จในอดีตแต่กลับต้องประสบปัญหาวิกฤติและเลิกกิจการไปในที่สุด เนื่องจากไม่สามารถปรับตัวเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและการแข่งขัน ดังนั้น เราจึงเห็นได้ชัดถึงความจำเป็นที่องค์กรจะต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้ทัน ผู้บริหารจึงต้องรู้จักบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะนำพาองค์กรให้ประสบ

ความสำเร็จได้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง อิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ โดยได้สรุปเป็นประเด็นสำคัญต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรกในด้านของลักษณะส่วนบุคคล มีผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องอยู่หลายท่านอย่างเช่น

ปัญญา ศรีเพชรสุวรรณ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาถึงปัจจัยอันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านพบว่าปัจจัยด้านอายุ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งและการเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ไม่ได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

อัจฉรา บุษปามาลา (2548) ที่กล่าวถึงเช่นกันว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าด้านเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท

สุชาดา กาญจนนิมมาน (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจิตใจด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก 10 ตัวแปร ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความเพียงพอของรายได้ สวัสดิการของหน่วยงาน ความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ ความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องนับถือมีเพียง 3 ตัวแปรสุดท้ายที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ก่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 24.96%

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตน้ำอัดลม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงาน ได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย “ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน” “ด้านการสนับสนุน” “ด้านความอบอุ่น” และ “ด้านความเป็นอิสระ” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์ (2547) ศึกษาเรื่องการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอส.แอล. พาราวัค จำกัด พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายและวิธีการในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านปริมาณงาน นอกจากนี้พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายตลอดจนวิธีการในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนของการศึกษาค้นคว้างานวิจัยของนักศึกษาต่างประเทศนั้น มีงานวิจัยที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานดังนี้ ในปี 1987 กลินน์ สเตล (Stahl, 1987) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้สึก เกี่ยวกับสภาพของงานว่า ในการที่บุคคลใดจะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของงานด้วย หากได้รับการพิจารณาให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม ย่อมเป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้ความรู้สึกเกี่ยวกับสภาพของงาน หมายถึง ทำที่หรือความรู้สึกของคณาจารย์ที่มีต่อหน่วยงานแห่งนี้ ด้านนโยบาย อาคารสถานที่ และการบริหารต่าง ๆ ความรู้สึกอยากจะทำที่หน่วยงานนี้ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ความรู้สึกภูมิใจที่ทำงานในหน่วยงาน และความพอใจสภาพการทำงานของคณาจารย์ในหน่วยงาน

Roger, n.d. (อ้างถึงใน ชัตติยา ค้วงสำราญ, 2543) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เป็แรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จไว้ว่าต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

1. ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและอย่างเพียงพอ
2. ลักษณะของงานที่ต้องมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่
4. มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งและเป็นงานที่มีความมั่นคง
5. มีความสามัคคีกลมเกลียวและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี
6. ชีดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน
8. มีการแบ่งเวลาทำงานและเวลาที่ใช้ส่วนตัวอย่างสมดุล
9. มีความเข้าใจชีวิตการทำงานกับความสัมพันธ์กันในสังคมอย่างดี

ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน และประสิทธิภาพของงานในด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะงานที่เป็นวิชาชีพต้องใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน ผู้ปฏิบัติงานในลักษณะเช่นนี้ จะมีความคาดหวังอย่างมากเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับ และ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องมีความเป็นอิสระ ไม่เป็นงานซ้ำซาก ต้องเป็นงานที่มีความสำคัญมากต่อองค์กร มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพผู้บังคับบัญชาต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติสามารถที่จะรับผิดชอบในงานนั้น ๆ ได้เองตลอดจนมีการติดต่อสื่อสารที่ดี

Richard, n.d. (อ้างถึงใน โกมินทร์ ชินบุตร, 2543) กล่าวถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญ ลักษณะสภาพแวดล้อมพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์กร และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์กร

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

จุฑารัตน์ เทพพรบริสุทธ์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพความเป็นอยู่กับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี 400 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพความเป็นอยู่ ได้แก่ สภาพแวดล้อมและชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี ภาวะสุขภาพอยู่ในระดับ 1-2 โรคหรืออาการมีความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย มีรายรับมากกว่ารายจ่าย มีเวลาให้กับครอบครัวเฉลี่ยประมาณ 4 ชั่วโมงต่อวัน 2. คุณภาพชีวิตแบบมิติเดียว และแบบหลายมิติอยู่ในระดับปานกลาง 3. ชีวิตการทำงาน ความเครียด สภาพแวดล้อมและการมีเวลาให้ครอบครัวเป็นปัจจัยร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตแบบหลายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) 4. ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบ ส่วนรายได้สุทธิมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) 5. รายได้สุทธิ สภาพแวดล้อม การมีเวลาให้ครอบครัว และชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) 6. คุณภาพชีวิตแบบมิติเดียวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตแบบหลายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

พิชฌาลักษณ์ ภาณุมาศ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้ากลุ่มและหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 215 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมมีประสิทธิผลอยู่ระดับปานกลาง
3. คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากร โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($p < .05$)

4. รูปแบบเชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเขตพื้นที่ในเมืองและเขตพื้นที่นอกเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชนกันต์ เหมือนทัพ (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพชีวิตโดยรวมในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนประจำมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

3. ปัจจัยบรรยากาศองค์การมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

4. บรรยากาศองค์การทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ขนาดโครงสร้างขององค์การ (X_1) ความซับซ้อนของระบบ (X_2) แบบความเป็นผู้นำ (X_3) เป้าหมายขององค์การ (X_4) การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (X_5) สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานโดยสามารถพยากรณ์ได้เท่ากับ 49.60

ชนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2550) ศึกษาถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1). ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร 2). เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 3). การศึกษาสัมพันธภาพระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ไม่พบว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติคุณภาพชีวิตในการทำงานมีสัมพันธภาพกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

คมสัน สุขมาก (2549) ศึกษาถึง ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงานของราชการ ตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรในสังกัดสำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยศึกษาระดับ ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต การทำงานของราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตร ในสังกัดสำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คือ ราชการตำรวจระดับสัญญาบัตร ในสังกัดสำนักงานกำลังพล ตั้งแต่ระดับ ตำแหน่งรองสารวัตรถึงระดับตำแหน่งผู้บังคับการ จำนวน 196 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 7 องค์ประกอบเท่ากับ 2.29 หรืออยู่ใน ระดับค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกตามองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความสัมพันธ์ ภายในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการยุติธรรมและเพียงพอ ด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านความภาคภูมิใจในองค์กรเป็นความพึงพอใจในระดับต่ำ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยตารางไขว้และ ใช้สถิติไคร้เสกอร์ พบว่า ปัจจัยระดับตำแหน่ง และปัจจัยสังกัด มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เกษญาติเกษม (2556) ศึกษาถึงอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ และตำแหน่งงานในปัจจุบัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการ ทำงาน รวมทั้งความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

วราภรณ์ พรรณนา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯและ ปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชส่วนใหญ่มีระดับความเครียด ในระดับปานกลาง พนักงานผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชที่มีอายุ สถานะทางเศรษฐกิจ และ

ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยในการทำงานมี 8 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ภาระงาน และการเมืองในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน นโยบาย ระบบการให้ความคิดเห็น ความชอบ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

มดีมา อักษรสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเมืองในองค์กรกับความเครียดในงานของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท บางกอกสหประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีพฤติกรรมการเมืองในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
2. พนักงานมีความเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำ
3. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ด้านเพศ มีความเครียดในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความเครียดในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. การเมืองในองค์กรด้านการเมืองตามกฎหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณภาพร โกมลนิรมิต (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเครียดในภาพรวมและรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ถาวร นิลทวี (2550) ศึกษาสาเหตุและแนวทางการลดความเครียดของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่างในบริษัท ไทยโทเรซินเทคส์ จำกัด กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่างในบริษัท ไทยโทเรซินเทคส์ จำกัด กรุงเทพฯ มีความเครียดอยู่ในระดับที่น้อย พนักงานมีสาเหตุความเครียดมาจาก 2 สาเหตุ คือ 1. สาเหตุภายนอก 2. สาเหตุภายใน อธิบายได้ดังนี้

สาเหตุภายนอก คือ สาเหตุความเครียดที่มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ 1. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องเสียงรบกวนในสถานที่ทำงาน 2. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องระบบการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม 3. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่อง

ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น 4. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม 5. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องบรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความอบอุ่น 6. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องความเล็งต่ออันตรายของงาน พบว่าความเครียดที่มาจากความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สาเหตุภายใน คือ สาเหตุความเครียดที่มาจากร่างกายและจิตใจของพนักงาน พบว่าสาเหตุความเครียดที่มาจากร่างกายของพนักงาน ได้แก่ 1. อาการกล้ามเนื้อตึงเกร็งตามไหล่ คอ และหลัง 2. อาการปวดเมื่อยที่คอ หลังหรือปวดบั้นเอว 3. อาการปวดศีรษะบ่อย 4. เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย หมด เร็วแรง พบว่า สาเหตุความเครียดที่มาจากจิตใจของพนักงาน ได้แก่ 1. คิดว่าตัวเองด้อยกว่าผู้อื่น หรือถูกผู้อื่นดูหมิ่นเหยียดหยาม 2. วิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ตลอดเวลา 3. อยู่ในภาวะที่ถูกกดดันหรือเก็บกด 4. เป็นทุกข์ท้อแท้ สิ้นหวังหรือหดหู่ใจเศร้าซึม 5. โกรธง่าย หงุดหงิดง่าย ขุนเขี้ยวง่ายหรืออารมณ์เสื่อง่าย

นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม (2553) ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีพบว่า นักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.5 มีความเครียดอยู่ในระดับปกติซึ่งเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นชั่วขณะเท่านั้น Miller and Keane (1983) และเป็นระดับความเครียดที่พบได้ในนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งเกิดจากการดำเนินชีวิตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยนักศึกษาจะต้องเจอกับเหตุการณ์ต่าง ๆ มากมาย ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาต้องปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตจากนักเรียนระดับมัธยมศึกษาเพื่อก้าวสู่วัยผู้ใหญ่ ต้องมีการปรับตัวหลายประการตั้งแต่การเข้าร่วมกิจกรรมรับน้องใหม่ การปรับตัวต่อวิธีการเรียนการสอน การเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัย การเข้าสังคมใหม่ รวมทั้งต้องเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่บทบาทของการเริ่มต้นการทำงานและสร้างครอบครัวต่อไปในอนาคต

ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานและด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผู้ศึกษามีความสนใจและเลือกกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น มาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้

3.1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย (งบการเงินตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, มีนาคม 2558) จำนวน 3,530 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, กรกฎาคม 2558)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย (งบการเงินตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, มีนาคม 2558) จำนวน 3,530 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, กรกฎาคม 2558) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane, 1967 ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้ 0.05

เมื่อแทนค่าสูตรข้างต้น จะได้

$$\begin{aligned}n &= \frac{3,530}{1 + 3,530 (0.05)^2} \\ &= 359.29 \text{ คน}\end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 359 คน ทั้งนี้ ได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มเติมอีก 41 คน เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์

ดังนั้น จึงมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น 400 คน คือ จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย และผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบช่วงชั้น (Stratified Sampling) ซึ่งแบ่งตามบริษัทต่าง ๆ ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	บริษัท	จำนวนพนักงาน	กลุ่มตัวอย่าง
1	บริษัท กันยงวัฒนา จำกัด	367	37
2	บริษัท สยาม ไดกินเซลล์ จำกัด	553	98
3	บริษัท ไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด	1,800	183
4	บริษัท เทรน (ประเทศไทย) จำกัด	465	47
5	บริษัท มหาจักรดีเวลอปเมนท์ จำกัด	345	35
	รวม	3,530	400

ที่มา : กรมโรงงานอุตสาหกรรม (กรกฎาคม, 2558)

ตัวแปรที่นำมาศึกษา

ตัวแปรที่นำเข้ามาศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล 8 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงานใช้แนวคิดตามกรอบแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตและการทำงานของ วอลตัน (Walton, 1975) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert ได้กำหนดให้คุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 8 ด้านดังนี้

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
4. ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. ด้านสิทธิของพนักงาน
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

1.3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน ใช้แนวคิดตามกรอบแนวทางการบริหารจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของ (Robbins & Judge, 2007) ได้กำหนดความเครียดในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้

1. ด้านจิตใจ
2. ด้านร่างกาย
3. ด้านพฤติกรรมของ

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ 5 ด้านของ (Peterson & Plowman, 1953) ได้แก่

1. ด้านผลงาน
2. ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน
3. ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน

4. ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
5. ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Questions) ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

1. เพศ ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. สถานะภาพ ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. ระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. ตำแหน่งงาน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
6. ส่วนงาน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
7. ประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
8. รายได้ต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลงาน คุณลักษณะการปฏิบัติงาน การปรับตัวและการปฏิบัติตน การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จริยธรรมและจรรยาบรรณ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็นคำถาม 5 ด้าน รวม 22 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Closed – Ended Questions) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ Importance Scales

1. ผลงาน	จำนวน 5 ข้อ	ตั้งแต่ข้อ 1.1-1.5
2. คุณลักษณะการปฏิบัติงาน	จำนวน 4 ข้อ	ตั้งแต่ข้อ 2.1-2.4
3. การปรับตัวและการปฏิบัติตน	จำนวน 4 ข้อ	ตั้งแต่ข้อ 3.1-3.4
4. การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	จำนวน 4 ข้อ	ตั้งแต่ข้อ 4.1-4.4
5. จริยธรรมและจรรยาบรรณ	จำนวน 5 ข้อ	ตั้งแต่ข้อ 5.1-5.5

โดยผู้ตอบสามารถเลือกตามความเป็นจริงที่ปรากฏโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตรส่วนประมาณค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ญาณิภา จันทร์บำรุง, 2555, น. 30)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามได้ดังนี้
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับมาก
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับน้อย
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ กานตันลิน คงศักดิ์ (2554) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ วอลตัน (Walton 1975) ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert ซึ่งลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นเชิงบวกให้ตอบในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 26 ข้อ แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1.1-1.5
2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 2.1-2.4
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 3.1-3.3
4. ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 4.1-4.2
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 5.1-5.4
6. ด้านสิทธิของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 6.1-6.3
7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 7.1-7.4
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 8.1-8.2

เกณฑ์การให้คะแนนจากแบบวัดที่มีการประเมินค่า Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลความหมาย เกณฑ์การวัดคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 3 ระดับ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับต่ำ คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับกลาง และคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง ซึ่งคำนวณโดยอาศัยสูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้ (กานต์นลิน คงศักดิ์, 2554, น. 59)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนน} &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จำนวนคำถามทั้งหมด 26 ข้อ แปลผลแต่ละระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้เกณฑ์ประเมินค่า 3 ระดับของ เบสท์ (Best, 1986 อ้างถึงใน กานต์นลิน คงศักดิ์, 2554) ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.68 - 5.00 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34 - 3.67 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 2.33 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น กำหนดระดับความเครียด ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรมของพนักงาน เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยแบ่งเป็นคำถาม 3 ด้าน รวม 20 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Closed – Ended Questions) ที่สร้างขึ้นโดยการวัดความสำคัญ (Importance Scales)

- | | | |
|-----------------|--------------|---------------------|
| 1. ด้านจิตใจ | จำนวน 10 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 1.1-1.10 |
| 2. ด้านร่างกาย | จำนวน 6 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 2.1-2.6 |
| 3. ด้านพฤติกรรม | จำนวน 4 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 3.1-3.4 |

โดยผู้ตอบสามารถเลือกตามความเป็นจริงที่ปรากฏโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------|
| 3 | หมายถึง | เป็นประจำ |
| 2 | หมายถึง | เป็นบ่อย |
| 1 | หมายถึง | เป็นครั้งคราว |
| 0 | หมายถึง | ไม่เคยเลย |

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยใน

การอภิปรายผล โดยอาศัยสูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ญาณิภา จันทร์บำรุง 2555, น. 31)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนน} &= \frac{3 - 0}{5} \\ &= 0.60 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.41 - 3.00 หมายถึง ระดับความเครียดมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.40 หมายถึง ระดับความเครียดมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.21 - 1.80 หมายถึง ระดับความเครียดปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.61 - 1.20 หมายถึง ระดับความเครียดน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.60 หมายถึง ระดับความเครียดน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อเป็นการขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงใหม่ให้ถูกต้องก่อนนำไปใช้
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อความและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนนดังนี้

คะแนนเท่ากับ 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์แบบสอบถาม
คะแนนเท่ากับ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์แบบสอบถาม
คะแนนเท่ากับ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์แบบสอบถาม
เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้วผู้ศึกษาก็นำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญ
เสนอแนะ จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index : IOC) ผลการตรวจสอบสรุป
ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามในแต่ละด้านเป็นรายชื่อของแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ค่าดัชนี
ความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง 0.6 ถึง 1 ผู้ศึกษาจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเชื่อมั่นใน
ขั้นต่อไป

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด
2. นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha ซึ่งผลค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 26 ข้อ ค่า $\alpha = 0.953$ ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ข้อ ค่า $\alpha = 0.906$ และปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 22 ข้อ ค่า $\alpha = 0.893$

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ถึงผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย

3.3.2 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์และทำการแจกแบบสอบถามตามจำนวนไปยังบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ชุด ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2558 ถึง 30 พฤศจิกายน 2558 และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3.3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ทางสถิติ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความใช้ได้ของข้อมูล
2. การลงรหัส (Coding) และนำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

3.1 ศึกษาระดับตัวแปรใช้การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 ศึกษาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลอง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

3.3 ศึกษาอิทธิพลใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น” โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างและได้ทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์
3. ผลการสรุปการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t - Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F - Distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
Df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least Significant Difference
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปร 3 ตัวขึ้นไป

R^2	แทน	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณหรือร้อยละของค่าความแปรผันร่วมกันของตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์
SE_{Est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Score Weight)
β	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta Weight)
Sig.	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญ (Significant)
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบด้วยคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) การแปลผลและการจัดอันดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) การแปลผล และการจัดอันดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) การแปลผล และการจัดอันดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และรายได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 400 คน ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลโดยจำแนก เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และรายได้ นำเสนอในรูปแบบตารางปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	267	66.75
หญิง	133	33.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า - 20 ปี	8	2.00
21-25 ปี	71	17.75
26-30 ปี	65	16.25
31-35 ปี	96	24.00
36-40 ปี	87	21.75
41-45 ปี	43	10.75
46-50 ปี	24	6.00
51 ปีขึ้นไป	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	180	45.00
สมรส	181	45.25
หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	39	9.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรส จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมา มีสถานะภาพโสด จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	190	47.50
ปริญญาตรี	183	45.75
ปริญญาโท	27	6.75
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้จัดการฝ่าย / รองผู้จัดการฝ่าย	15	3.75
ผู้จัดการส่วน / ผู้จัดการแผนก	29	7.25
หัวหน้าแผนก / รองหัวหน้าแผนก	55	13.75
พนักงานขาย	48	12.00
พนักงานทั่วไป	253	63.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมามีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าแผนกหรือรองหัวหน้าแผนก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านส่วนงาน

ส่วนงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายบัญชี การเงินและสินเชื่อ	21	5.25
ฝ่ายบริหารงานบุคคล	24	6.00
ฝ่ายขาย	49	12.25
ฝ่ายวิศวกรรม	59	14.75
ฝ่ายการตลาด	23	5.75
ฝ่ายบริการ	60	15.00
ฝ่ายวางแผน	19	4.75
ฝ่ายผลิต	145	36.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ส่วนใหญ่มีส่วนงานในฝ่ายผลิต จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาส่วนงานในฝ่ายบริการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	147	36.75
6-10 ปี	91	22.75
11-15 ปี	66	16.50
16-20 ปี	50	12.50
21-25 ปี	28	7.00
26-30 ปี	11	2.75
30 ปีขึ้นไป	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมามีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	110	27.50
15,001-20,000 บาท	116	29.00
20,001-30,000 บาท	102	25.50
30,001-40,000 บาท	46	11.50
40,001-50,000 บาท	10	2.50
50,001-60,000 บาท	9	2.25
60,001-70,000 บาท	4	1.00
70,001 บาทขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น สามารถแบ่งได้ 5 ด้าน คือ 1. ผลงาน 2. คุณลักษณะการปฏิบัติงาน 3. การปรับตัวและการปฏิบัติตน 4. การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และ 5. จริยธรรมและจรรยาบรรณ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ในภาพรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในรูปแบบตารางปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับที่
ผลงาน	3.856	0.724	มาก	3
คุณลักษณะการปฏิบัติงาน	3.929	0.639	มาก	2
การปรับตัวและการปฏิบัติตน	3.954	0.617	มาก	1
การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.716	1.023	มาก	4
จริยธรรมและจรรยาบรรณ	3.598	0.748	มาก	5
ในภาพรวม	3.810	0.572	มาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมความสำคัญอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.810 (SD = 0.572) โดยให้ความสำคัญกับ การปรับตัวและการปฏิบัติตนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.954 (SD = 0.617) รองลงมา คือ คุณลักษณะการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.929 (SD = 0.639) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ จริยธรรมและจรรยาบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.598 (SD = 0.748) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลงาน

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ผลงาน)	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับที่
ท่านสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย	3.995	0.759	มาก	2
ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.883	0.762	มาก	3
ท่านได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.618	0.856	มาก	5
ท่านสามารถบริหารจัดการงานที่ท่านได้รับมอบหมายได้ดี	4.020	2.132	มาก	1
เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหานั้นได้เป็นอย่างดี	3.763	0.753	มาก	4
ในภาพรวมด้านผลงาน	3.856	0.724	มาก	

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลงาน ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.856 (SD = 0.724) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านสามารถบริหารจัดการงานที่ท่านได้รับมอบหมายได้ดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.020 (SD = 2.132) รองลงมา คือ ท่านสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.995 (SD = 0.759) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.618 (SD = 0.856) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัย
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (คุณลักษณะการปฏิบัติงาน)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ท่านมีความกระตือรือร้นในการ ทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาเสมอ	4.010	0.792	มาก	1
ปริมาณงานประจำมีความ เหมาะสมกับหน้าที่และความ รับผิดชอบของท่าน	3.848	0.819	มาก	4
ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับความสามารถของ ท่าน	3.928	0.744	มาก	3
ท่านมีความชำนาญในการใช้ อุปกรณ์เครื่องมือในการ ปฏิบัติงาน	3.930	0.792	มาก	2
ในภาพรวมด้านคุณลักษณะการ ปฏิบัติงาน	3.929	0.639	มาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัย
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.929 (SD = 0.639) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านมีความกระตือรือร้นในการ
ทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาเสมอมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.010 (SD = 0.792) รองลงมา คือ ท่านมี
ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.930 (SD = 0.792) และ
ด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.848 (SD = 0.819)
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (การปรับตัวและการปฏิบัติตน)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ท่านมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และ ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงที่จะ เกิดขึ้นเสมอ	4.028	0.757	มาก	1
งานที่ท่านปฏิบัติอยู่น่าสนใจและทำ ทนายให้ต้องลงมือทำให้สำเร็จ	3.938	0.837	มาก	2
การปฏิบัติงานของท่านได้รับการ ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.935	0.743	มาก	3
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตาม เป้าหมายและสำเร็จทันตามกำหนด ระยะเวลาทุกครั้ง	3.915	0.758	มาก	4
ในภาพรวมด้านการปรับตัวและการ ปฏิบัติตน	3.954	0.617	มาก	

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.954 (SD = 0.617) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และยอมรับในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเสมอมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.028 (SD = 0.757) รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่น่าสนใจและทำทนายให้ต้องลงมือทำให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.938 (SD = 0.837) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและสำเร็จทันตามกำหนดระยะเวลาทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.915 (SD = 0.758) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัย
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ พนักงานแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.745	2.748	มาก	3
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำที่ดีต่อท่านในการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ	3.758	0.911	มาก	2
ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของ ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.805	0.842	มาก	1
องค์กรของท่านสนับสนุนให้ บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ การงาน	3.555	0.951	มาก	4
ในภาพรวมด้านการสร้างโอกาส และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.716	1.023	มาก	

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงาน ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.716 (SD = 1.023) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กร
ของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากที่สุด มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.805 (SD = 0.842) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่ดีต่อ
ท่านในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.758 (SD = 0.911) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด
คือ องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.555
(SD = 0.951) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของท่านปฏิบัติตามกฎและวินัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	3.620	0.835	มาก	1
ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการวางแผนตามหลักการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย	3.613	0.941	มาก	2
ท่านคิดว่าองค์กรมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานและกำหนดเวลาปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.595	0.950	มาก	4
ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการรักษาสภาพแวดล้อมที่ดีมีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ	3.600	0.909	มาก	3
ท่านคิดว่าการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของท่านดำเนินการได้อย่างเหมาะสมมีระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน	3.560	0.853	มาก	5
ในภาพรวมด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ	3.598	0.748	มาก	

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.598 (SD = 0.748) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของท่านปฏิบัติตามกฎและวินัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.620 (SD = 0.835) รองลงมา คือ ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการวางแผนตามหลักการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.613 (SD = 0.941) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อย

ที่สุด คือ ท่านคิดว่าการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของท่านดำเนินการได้อย่างเหมาะสมมีระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.560 (SD = 0.853) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น สามารถแบ่งได้ 8 ด้าน คือ 1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4. การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล 5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6. สิทธิของพนักงาน 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และ 8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ในภาพรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในรูปแบบตารางปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับที่
การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.267	0.828	ปานกลาง	8
สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.919	0.786	สูง	1
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.514	0.799	ปานกลาง	7
การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.734	0.684	สูง	2

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับที่
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.629	0.760	ปานกลาง	5
สิทธิของพนักงาน	3.626	0.803	ปานกลาง	6
ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	3.721	0.671	สูง	3
ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.663	0.760	ปานกลาง	4
ในภาพรวม	3.634	0.551	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.634 (SD = 0.551) โดยให้ความสำคัญกับ สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.919 (SD = 0.786) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.734 (SD = 0.684) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.267 (SD = 0.828) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม)	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับที่
เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำในปัจจุบัน	3.328	0.981	ปานกลาง	1
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในการดำรงชีพของท่าน	3.200	0.937	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่า ต่อการเสี่ยงภัยในการทำงาน เช่น ความเครียด ความปลอดภัย จากการทำงาน ได้รับท่านได้รับ	3.253	0.947	ปานกลาง	3
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของ หน่วยงานอื่นที่มีลักษณะ คล้ายกัน	3.288	0.945	ปานกลาง	2
ในภาพรวมด้านการได้รับ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	3.267	0.828	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมการทำงาน ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.267 (SD = 0.828) โดยให้ความสำคัญกับ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำในปัจจุบันมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.328 (SD = 0.981) รองลงมา คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.288 (SD = 0.945) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในการดำรงชีพของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.200 (SD = 0.937) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
องค์กรของท่านจัดให้มีการตรวจ สุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุก คน	4.118	0.881	สูง	1
องค์กรของท่านมีการเตรียมพร้อม และมีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจน ในการจัดสภาพการทำงานเพื่อ ป้องกันอุบัติเหตุ อักเสบ หรือภัยพิบัติ ต่าง ๆ	3.963	0.786	สูง	2
อาคารสถานที่ภายในองค์กรของท่าน มีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน อย่างปลอดภัย เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น	3.805	0.877	สูง	3
องค์กรของท่านมีการบำรุงรักษา หรือ ซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ และ อาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี และ ใช้งานได้เสมอ	3.790	1.736	สูง	4
ในภาพรวมด้านสถานภาพการทำงาน ที่มีความปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ	3.919	0.786	สูง	

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.919 (SD = 0.786) โดยให้ความสำคัญกับองค์กรของท่านจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกคนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.118 (SD = 0.881) รองลงมา คือ องค์กรของท่านมีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพ

การทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อักเสบ หรือภัยพิบัติต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.963 (SD = 0.786) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ องค์กรของท่านมีการบำรุงรักษา หรือซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี และใช้งานได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.790 (SD = 1.736) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในงาน)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ท่านได้รับการสนับสนุนและ ส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อหรือดูงานเมื่อมีโอกาส	3.420	1.001	ปานกลาง	3
องค์กรของท่านมีการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อ พัฒนาศักยภาพในการทำงาน	3.575	0.843	ปานกลาง	1
องค์กรของท่านให้ออกาส พนักงานนำผลการประเมินไป ปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง	3.548	0.891	ปานกลาง	2
ในภาพรวมด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน	3.514	0.799	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.514 (SD = 0.799) โดยให้ความสำคัญกับ องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.575 (SD = 0.843) รองลงมา คือ องค์กรของท่านให้ออกาสพนักงานนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.548 (SD = 0.891) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อหรือดูงานเมื่อมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.420 (SD = 1.001) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มี ขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้น ท่านมี โอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และ ทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการ ทำงานของท่าน	3.755	0.772	สูง	1
ในภาพรวมด้านการพัฒนาสมรรถภาพ ของบุคคล	3.734	0.684	สูง	

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.734 (SD = 0.684) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.755 (SD = 0.772) รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.713 (SD = 0.798) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกัน)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านประสบปัญหา ในการปฏิบัติงาน	3.908	0.846	สูง	1
องค์กรของท่านในภาพรวมมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก	3.518	0.981	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกัน)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อน ร่วมงานได้	3.515	1.004	ปานกลาง	4
องค์กรของท่านจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานใน องค์กรอย่างสม่ำเสมอ	3.575	0.993	ปานกลาง	2
ในภาพรวมด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน	3.629	0.760	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.629 (SD = 0.760) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.908 (SD = 0.846) รองลงมา คือ องค์กรของท่านจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.575 (SD = 0.993) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.515 (SD = 1.004) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านสิทธิของพนักงาน)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ผู้ร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	3.748	0.881	สูง	1
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีในการประชุมของหน่วยงาน	3.650	0.943	ปานกลาง	2
องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานร้องทุกข์ได้เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม	3.480	0.988	ปานกลาง	3
ในภาพรวมด้านสิทธิของพนักงาน	3.626	0.803	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.626 (SD = 0.803) โดยให้ความสำคัญกับ ผู้ร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.748 (SD = 0.881) รองลงมา คือ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีในการประชุมของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.650 (SD = 0.943) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานร้องทุกข์ได้ เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.480 (SD = 0.988) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับ ชีวิตด้านอื่น)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว หรือ ชีวิตส่วนตัวของท่าน	3.669	0.770	ปานกลาง	4
การทำงานประจำของท่านไม่เป็น อุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต ครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว	3.713	0.788	สูง	2
ท่านไม่จำเป็นต้องนำงานกลับไปทำ ที่บ้านในช่วงหลังเวลาเลิกงาน	3.690	0.986	สูง	3
ท่านสามารถบริหารเวลาในการ ทำงานกับเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี	3.813	0.824	สูง	1
ในภาพรวมด้านความสมดุลระหว่าง ชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	3.721	0.671	สูง	

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.721 (SD = 0.671) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.813 (SD = 0.824) รองลงมา คือ การทำงานประจำของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.713 (SD = 0.788) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.669 (SD = 0.770) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
องค์กรของท่านให้การสนับสนุน ชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็น สาธารณประโยชน์	3.538	0.939	ปานกลาง	2
ท่านมีความภูมิใจในการเป็น บุคลากรในองค์กรของท่าน	3.788	0.806	สูง	1
ในภาพรวมด้านความเป็นประโยชน์ ต่อสังคม	3.663	0.760	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.663 (SD = 0.760) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านมีความภูมิใจในการเป็นบุคลากรในองค์กรของท่านมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.788 (SD = 0.806) รองลงมา คือ องค์กรของท่านให้การสนับสนุนชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.538 (SD = 0.939) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น สามารถแบ่งได้ 3 ด้าน คือ 1. ด้านจิตใจ 2. ด้านร่างกาย และ 3. ด้านพฤติกรรม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ในภาพรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในรูปแบบตารางปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวม

ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติ	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับที่
ด้านจิตใจ	0.761	0.452	น้อย	1
ด้านร่างกาย	0.617	0.514	น้อย	2
ด้านพฤติกรรม	0.589	0.480	น้อยที่สุด	3
ในภาพรวม	0.656	0.405	น้อย	

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.656 (SD = 0.405) โดยให้ความสำคัญกับ ด้านจิตใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.761 (SD = 0.452) รองลงมา คือ ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.617 (SD = 0.514) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.589 (SD = 0.480) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านจิตใจ

ความเครียดในการปฏิบัติ (ด้านจิตใจ)	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย	อันดับที่
ท่านนอนไม่หลับเพราะคิดมาก หรือกังวลใจ	0.873	0.743	น้อย	2
ท่านรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	1.028	0.723	น้อย	1
ท่านมีความวุ่นวายและสับสนในความคิด	0.863	0.758	น้อย	3
ท่านรู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง	0.768	0.667	น้อย	6
ท่านรู้สึกท้อแท้และหมดหวังในชีวิตท่าน	0.573	0.683	น้อยที่สุด	9
รู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่าท่านรู้สึกว่า	0.445	0.573	น้อยที่สุด	10
ตนเองไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน	0.730	0.603	น้อย	8
ท่านรู้สึกอ่อนเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร	0.800	0.641	น้อย	4
ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากทำอะไร ท่าน	0.743	0.691	น้อย	7
รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ	0.790	0.709	น้อย	5
ในภาพรวมด้านจิตใจ	0.761	0.452	น้อย	

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านจิตใจ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.761 (SD = 0.452) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.028 (SD = 0.723) รองลงมา คือ ท่านนอนไม่หลับเพราะคิดมาก หรือกังวลใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.873 (SD = 0.743) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ท่านรู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.445 (SD = 0.573) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านร่างกาย

ความเครียดในการปฏิบัติ (ด้านร่างกาย)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ท่านทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	0.415	0.615	น้อยที่สุด	6
ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวด บริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	0.645	0.689	น้อย	3
ท่านมีอาการหัวใจเต้นแรงโดยไม่มีสาเหตุ	0.425	0.645	น้อยที่สุด	5
ท่านเสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ	0.570	0.708	น้อยที่สุด	4
ท่านปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่	0.843	0.809	น้อย	1
ท่านรู้สึกมึนงงหรือเวียนศีรษะบ่อย ๆ	0.803	0.731	น้อย	2
ในภาพรวมด้านร่างกาย	0.617	0.514	น้อย	

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านร่างกาย ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.617 (SD = 0.514) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลัง หรือไหล่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.843 (SD = 0.809) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกมึนงงหรือเวียนศีรษะบ่อย ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.803 (SD = 0.731) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ท่านทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.415 (SD = 0.615) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรม

ความเครียดในการปฏิบัติ (ด้านพฤติกรรม)	\bar{X}	SD	การแปล ความหมาย	อันดับที่
ท่านไม่อยากสนทนาหรือพบปะผู้คน	0.493	0.653	น้อยที่สุด	3
ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา	0.620	0.668	น้อย	2
ท่านรู้สึกตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่ คุ้นเคย	0.815	0.779	น้อย	1
ท่านมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลใน ครอบครัว	0.428	0.584	น้อยที่สุด	4
ในภาพรวมด้านพฤติกรรม	0.589	0.480	น้อยที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรม ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.589 (SD = 0.480) โดยให้ความสำคัญกับ ท่านรู้สึกตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.815 (SD = 0.779) รองลงมา คือ ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.620 (SD = 0.668) และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ท่านมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.428 (SD = 0.584) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ การได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Total_IC1) สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Total_IC2) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Total_IC3) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Total_IC4) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Total_IC5) สิทธิของพนักงาน (Total_IC6) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Total_IC7) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Total_IC8) ผลรวมปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Total_IC9) ด้านจิตใจ (Total_ST1) ด้านร่างกาย (Total_ST2) ด้านพฤติกรรม (Total_ST3) ผลรวมปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน (Total_ST4) ผลงาน (Total_PER1) คุณลักษณะการปฏิบัติงาน (Total_PER2) การปรับตัวและการปฏิบัติตน (Total_PER3) การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Total_PER4) จริยธรรม

และจรรยาบรรณ (Total_PER5) ผลรวมปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Total_PER6) โดยผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยขอนำเสนอตามตารางที่ 4.28

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตทั้ง 19 ตัวแปร ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ผลรวมปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม ผลรวมปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ผลงาน คุณลักษณะการปฏิบัติงาน การปรับตัวและการปฏิบัติตน การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จริยธรรม และจรรยาบรรณ ผลรวมปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 177 คู่ มีค่าระหว่าง -0.351 ถึง 0.850 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ความสัมพันธ์ทั้งหมด 177 คู่ แสดงค่าเป็นบวกและค่าเป็นลบ แสดงถึงความสัมพันธ์ไม่เป็นไปในทางเดียวกัน โดยตัวแปรสังเกตทั้งหมดแสดงค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทุกตัวแปรสังเกต เพื่อตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 177 คู่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.351 ถึง 0.850 จึงไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลอง โดย Tabachnick and Fidell (2001, pp. 82-83) กล่าวว่า ภาวะร่วมเส้นตรงพหุเกิดจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ที่มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตจึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 4.28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

	Total_IC1	Total_IC2	Total_IC3	Total_IC4	Total_IC5	Total_IC6	Total_IC7	Total_IC8	Total_IC9
Total_IC1	1.000								
Total_IC2	0.388**	1.000							
Total_IC3	0.511**	0.445**	1.000						
Total_IC4	0.370**	0.451**	0.618**	1.000					
Total_IC5	0.468**	0.440**	0.549**	0.578**	1.000				
Total_IC6	0.426**	0.381**	0.586**	0.551**	0.687**	1.000			
Total_IC7	0.249**	0.327**	0.369**	0.301**	0.372**	0.437**	1.000		
Total_IC8	0.387**	0.368**	0.522**	0.450**	0.460**	0.521**	0.465**	1.000	
Total_IC9	0.670**	0.661**	0.800**	0.741**	0.789**	0.797**	0.595**	0.720**	1.000
Total_ST1	-0.285**	-0.178**	-0.265**	-0.166**	-0.290**	-0.224**	-0.210**	-0.265**	-0.328**
Total_ST2	-0.130**	-0.157**	-0.148**	-0.132**	-0.244**	-0.170**	-0.120*	-0.184**	-0.223**
Total_ST3	-0.162**	-0.191**	-0.166**	-0.120*	-0.177**	-0.111*	-0.078	-0.215**	-0.213**
Total_ST4	-0.225**	-0.208**	-0.227**	-0.165**	-0.282**	-0.199**	-0.160**	-0.262**	-0.301**
Total_PER1	0.211**	0.248**	0.281**	0.326**	0.311**	0.276**	0.275**	0.259**	0.376**
Total_PER2	0.189**	0.397**	0.250**	0.430**	0.376**	0.339**	0.301**	0.303**	0.443**
Total_PER3	0.253**	0.426**	0.342**	0.491**	0.410**	0.348**	0.329**	0.365**	0.509**
Total_PER4	0.317**	0.350**	0.358**	0.405**	0.505**	0.415**	0.293**	0.348**	0.517**
Total_PER5	0.531**	0.464**	0.550**	0.488**	0.613**	0.498**	0.323**	0.435**	0.679**
Total_PER6	0.403**	0.490**	0.472**	0.557**	0.592**	0.499**	0.397**	0.450**	0.666**

**p < 0.01, *p < 0.05

ตารางที่ 4.28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ต่อ)

	Total_ST1	Total_ST2	Total_ST3	Total_ST4	Total_PER1	Total_PER2	Total_PER3	Total_PER4	Total_PER5	Total_PER6
Total_IC1										
Total_IC2										
Total_IC3										
Total_IC4										
Total_IC5										
Total_IC6										
Total_IC7										
Total_IC8										
Total_IC9										
Total_ST1	1.000									
Total_ST2	0.597**	1.000								
Total_ST3	0.557**	0.516**	1.000							
Total_ST4	0.846**	0.850**	0.822**	1.000						
Total_PER1	-0.174**	-0.105*	-0.159**	-0.172**	1.000					
Total_PER2	-0.108*	-0.145**	-0.151**	-0.161**	0.555**	1.000				
Total_PER3	-0.131**	-0.131**	-0.190**	-0.179**	0.599**	0.736**	1.000			
Total_PER4	-0.264**	-0.135**	-0.167**	-0.222**	0.264**	0.392**	0.425**	1.000		
Total_PER5	-0.351**	-0.233**	-0.298**	-0.347**	0.377**	0.453**	0.459**	0.604**	1.000	
Total_PER6	-0.283**	-0.197**	-0.252**	-0.288**	0.699**	0.782**	0.804**	0.762**	0.774**	1.000

**p < 0.01, *p < 0.05

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 กำหนดให้

(Y) คือ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม

($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) คือ ตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ..., จนถึง ตัวแปรอิสระที่ n

ตัวแปรตาม

(\hat{Y}_T) คือ สมการพยากรณ์ในภาพรวม

(\hat{Y}_1) คือ สมการพยากรณ์ผลงาน

(\hat{Y}_2) คือ สมการพยากรณ์คุณลักษณะการปฏิบัติงาน

(\hat{Y}_3) คือ สมการพยากรณ์การปรับตัวและการปฏิบัติตน

(\hat{Y}_4) คือ สมการพยากรณ์การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

(\hat{Y}_5) คือ สมการพยากรณ์จริยธรรมและจรรยาบรรณ

ตัวแปรอิสระ

(X_1) คือ ปัจจัยด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

(X_2) คือ ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

(X_3) คือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

(X_4) คือ ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

(X_5) คือ ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

(X_6) คือ ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน

(X_7) คือ ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

(X_8) คือ ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

(X_9) คือ ปัจจัยด้านจิตใจ

(X_{10}) คือ ปัจจัยด้านร่างกาย

(X_{11}) คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรม

ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง $+1$

1. เครื่องหมาย $+$ (บวก) แสดงว่า ตัวแปร X และตัวแปร Y มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อกัน (Direct linear relationship) คือ เมื่อตัวแปร X มีค่ามาก ตัวแปร Y จะมีค่ามาก หรือ X มีค่าน้อย Y ก็จะมีค่าน้อยเช่นกัน

2. เครื่องหมาย $-$ (ลบ) แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทางกลับกัน (Inverse linear relationship) คือ เมื่อ X มีค่ามาก Y จะมีค่าน้อย เมื่อ X มีค่าน้อย Y จะมีค่ามาก

3. และถ้า r มีค่าเป็น 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อกัน (No linear relationship) แต่ไม่ได้หมายความว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ในภาพรวม (\hat{Y}_T)

ตารางที่ 4.29 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ในภาพรวม (\hat{Y}_T)

ตัวแปร ทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
5	0.692	0.479	0.472	0.416	3.945	0.048*

ผลจากตารางที่ 4.29 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.048 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ในภาพรวม) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 5 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 47% ส่วนที่เหลืออีก 53% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.416 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.692

ตารางที่ 4.30 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ในภาพรวม (\hat{Y}_T)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	1.150	0.151		7.636	0.000*
X_5 = ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.221	0.036	0.294	6.155	0.000*
X_4 = ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	0.189	0.040	0.227	4.789	0.000*

ตารางที่ 4.30 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ในภาพรวม (\hat{Y}_T) (ต่อ)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	1.150	0.151		7.636	0.000*
X_2 = ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.136	0.031	0.187	4.362	0.000*
X_7 = ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	0.099	0.036	0.116	2.746	0.006*
X_8 = ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.068	0.034	0.090	1.986	0.048*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ในภาพรวม

ผลจากตารางที่ 4.30 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) และปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.006 และ 0.048 ทั้ง 5 ตัว ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ในภาพรวม (\hat{Y}_T) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_1)

ตารางที่ 4.31 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_1)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
3	0.390	0.152	0.145	0.669	5.315	0.022*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.31 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.022 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ด้านผลงาน) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 3 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 14.50% ส่วนที่เหลืออีก 85.50% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.669 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.390

ตารางที่ 4.32 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_1)

ตัวแปร ปัจจัยที่มีอิทธิพล ทำนาย ต่อผลงาน (\hat{Y}_1)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.945	0.233		8.338	0.000*
X_4 = ปัจจัยด้านการพัฒนา สมรรถภาพของบุคคล	0.209	0.060	0.198	3.467	0.001*
X_7 = ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่าง ชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	0.178	0.054	0.165	3.281	0.001*
X_5 = ปัจจัยด้านการบูรณาการทาง สังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.129	0.056	0.135	2.305	0.022*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลงาน

ผลจากตารางที่ 4.32 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) และปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.001 และ 0.022 ทั้ง 3 ตัว ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_1) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)

ตารางที่ 4.33 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)

ตัวแปร ทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
5	0.525	0.276	0.267	0.547	5.871	0.016*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.33 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.016 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 5 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 26.70% ส่วนที่เหลืออีก 73.30% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.547 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.525

ตารางที่ 4.34 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)

ตัวแปร ทำนาย	ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อคุณลักษณะการ ปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
5	(ค่าคงที่)	1.675	0.197		8.502	0.000*
	X_4 = ปัจจัยด้านการพัฒนา สมรรถภาพของบุคคล	0.290	0.055	0.311	5.227	0.000*
	X_2 = ปัจจัยด้านสภาพ การทำงานที่มีความ ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ	0.183	0.041	0.226	4.439	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.34 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2) (ต่อ)

ตัวแปร ทำนาย	ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อคุณลักษณะการ ปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
5	X_7 = ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	0.139	0.046	0.146	3.057	0.002*
	X_3 = ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	-0.138	0.047	-0.173	-2.938	0.004*
	X_5 = ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.116	0.048	0.138	2.423	0.016*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะการปฏิบัติงาน

ผลจากตารางที่ 4.34 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) และปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.002, 0.004 และ 0.016 ทั้ง 5 ตัว ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

พนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)

ตารางที่ 4.35 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)

ตัวแปร ทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
3	0.561	0.314	0.309	0.513	11.634	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.35 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.001 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 3 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 30.90% ส่วนที่เหลืออีก

69.10% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.513 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.561

ตารางที่ 4.36 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)

ตัวแปรทำนาย	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		3 (ค่าคงที่)	1.588	0.184		
X_4 = ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	0.312	0.043	0.346	7.294	0.000*	
X_2 = ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.173	0.038	0.220	4.607	0.000*	
X_7 = ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	0.141	0.041	0.153	3.411	0.001*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวและการปฏิบัติตน

ผลจากตารางที่ 4.36 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) และปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, และ 0.001 ทั้ง 3 ตัว ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)

ตารางที่ 4.37 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)

ตัวแปร ทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
3	0.535	0.286	0.281	0.868	5.951	0.015*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.37 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.015 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ และเครื่องทำความเย็น (ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 3 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 28.10% ส่วนที่เหลืออีก 71.90% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.868 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.535

ตารางที่ 4.38 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)

ตัวแปรทำนาย	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
3	(ค่าคงที่)	0.513	0.277		1.855	0.064*
	X_5 = ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.503	0.072	0.374	6.959	0.000*

ตารางที่ 4.38 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4) (ต่อ)

ตัวแปร ทำนาย	ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการสร้างโอกาส และความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
3	(ค่าคงที่)	0.513	0.277		1.855	0.064*
	X_2 = ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.164	0.064	0.126	2.562	0.011*
	X_4 = ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	0.197	0.081	0.132	2.439	0.015*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผลจากตารางที่ 4.38 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) และปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.011, และ 0.015 ทั้ง 3 ตัว ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)

ตารางที่ 4.39 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
4	0.705	0.497	0.492	0.533	12.092	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.39 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.001 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 4 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 49.20% ส่วนที่เหลืออีก 50.80% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.533 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.705

ตารางที่ 4.40 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน (X_6) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (X_7) ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (X_8) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)

ตัวแปร ทำนาย	ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อจริยธรรมและ จรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
4	(ค่าคงที่)	0.573	0.161		3.547	0.000*
	X_5 = ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.340	0.045	0.346	7.637	0.000*
	X_1 = ปัจจัยด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.198	0.039	0.219	5.032	0.000*
	X_3 = ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.171	0.044	0.183	3.939	0.000*
	X_2 = ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.138	0.040	0.145	3.477	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมและจรรยาบรรณ

ผลจากตารางที่ 4.40 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_9) ปัจจัยด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) และปัจจัยด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.001 ทั้ง 4 ตัว ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ (\hat{Y}_3) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น โดยรวม (\hat{Y}_T)

ตารางที่ 4.41 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ในภาพรวม (\hat{Y}_T)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
2	0.305	0.093	0.088	0.546	5.716	0.017*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.41 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.017 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ในภาพรวม) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 2 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 8.80% ส่วนที่เหลืออีก 91.20% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.546 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.305

ตารางที่ 4.42 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ในภาพรวม (\hat{Y}_T)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
2 (ค่าคงที่)	4.105	0.054		75.575	0.000*
X_9 = ปัจจัยด้านจิตใจ	-0.260	0.073	-0.206	-3.578	0.000*
X_{11} = ปัจจัยด้านพฤติกรรม	-0.164	0.069	-0.138	-2.391	0.017*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ในภาพรวม

ผลจากตารางที่ 4.42 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) และปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.017 ทั้ง 2 ตัว ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ในภาพรวม (\hat{Y}_T) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_T)

ตารางที่ 4.43 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_1)

ตัวแปร ทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
1	0.174	0.030	0.028	0.714	12.492	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.43 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.000 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ด้านผลงาน) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 1 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 2.80% ส่วนที่เหลืออีก 97.20% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.714 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.174

ตารางที่ 4.44 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_1)

ตัวแปร ทำนาย	ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อผลงาน (\hat{Y}_1)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(ค่าคงที่)	4.068	0.070		58.206	0.000*
	$X_9 =$ ปัจจัยด้าน จิตใจ	-0.279	0.079	-0.174	-3.534	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลงาน

ผลจากตารางที่ 4.44 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านผลงาน (\hat{Y}_1) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)

ตารางที่ 4.45 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
1	0.151	0.023	0.020	0.632	9.284	0.002*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.45 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.002 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 1 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 2.00% ส่วนที่เหลืออีก 98.00% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.632 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.151

ตารางที่ 4.46 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)

ตัวแปร	ปัจจัยที่มีอิทธิพล ทำนาย ต่อคุณลักษณะการ ปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(ค่าคงที่)	4.047	0.050		80.867	0.000*
	X_{11} = ปัจจัยด้าน พฤติกรรม	-0.201	0.066	-0.151	-3.047	0.002*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะการปฏิบัติงาน

ผลจากตารางที่ 4.46 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน (\hat{Y}_2) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)

ตารางที่ 4.47 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วยปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)

ตัวแปร ทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
1	0.190	0.036	0.034	0.607	14.929	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.47 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.000 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 1 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 3.40% ส่วนที่เหลืออีก 96.60% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.607 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.190

ตารางที่ 4.48 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)

ตัวแปร ทำนาย	ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการปรับตัวและ การปฏิบัติตน (\hat{Y}_3)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(ค่าคงที่)	4.098	0.048		85.297	0.000*
	X_{11} = ปัจจัยด้าน พฤติกรรม	-0.244	0.063	-0.190	-3.864	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวและการปฏิบัติตน

ผลจากตารางที่ 4.48 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตน (\hat{Y}_3) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)

ตารางที่ 4.49 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
1	0.264	0.070	0.067	0.988	29.840	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.49 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.000 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 6.70% ส่วนที่เหลืออีก 93.30% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.988 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.264

ตารางที่ 4.50 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)

ตัวแปร ทำนาย	ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการสร้างโอกาส และความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ (\hat{Y}_4)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(ค่าคงที่)	4.170	0.097		43.089	0.000*
	$X_9 =$ ปัจจัยด้าน จิตใจ	-0.597	0.109	-0.264	-5.463	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผลจากตารางที่ 4.50 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (\hat{Y}_4) ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)

ตารางที่ 4.51 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)

ตัวแปร ทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
2	0.372	0.138	0.134	0.696	6.933	0.009*

ผลจากตารางที่ 4.51 พบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณ = 0.009 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น เท่ากับ Sig. แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ) ได้โดยที่ตัวแปรอิสระ 2 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 13.40% ส่วนที่เหลืออีก 86.60% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.696 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.372

ตารางที่ 4.52 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) ปัจจัยด้านร่างกาย (X_{10}) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)

ตัวแปร ทำนาย	ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อจริยธรรมและ จรรยาบรรณ (\hat{Y}_5)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
2	(ค่าคงที่)	4.071	0.069		58.826	0.000*
	X_9 = ปัจจัยด้าน จิตใจ	-0.444	0.093	-0.269	-4.789	0.000*
	X_{11} = ปัจจัยด้าน พฤติกรรม	-0.230	0.087	-0.148	-2.633	0.009*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a Dependent Variable : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมและจรรยาบรรณ

ผลจากตารางที่ 4.52 จากการทดสอบสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านจิตใจ (X_9) และ ปัจจัยด้านพฤติกรรม (X_{11}) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.009 ทั้ง 2 ตัว ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ (\hat{Y}_5) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการสรุปการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.53 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น					
	ผลงาน	คุณลักษณะ การ ปฏิบัติงาน	การปรับตัว และการ ปฏิบัติตน	การสร้าง โอกาสและ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	จริยธรรมและ จรรยาบรรณ	ใน ภาพ รวม
การได้รับค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม	-	-	-	-	✓	-
สถานภาพการทำงานที่ มีความปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ	-	✓	✓	✓	✓	✓
ความก้าวหน้าและความ มั่นคงในงาน	-	✓	-	-	✓	-
การพัฒนาสมรรถภาพ ของบุคคล	✓	✓	✓	✓	-	✓
การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน	✓	✓	-	✓	✓	✓
สิทธิของพนักงาน	-	-	-	-	-	-
ความสมดุลระหว่างชีวิต งานกับชีวิตด้านอื่น	✓	✓	✓	-	-	✓
ความเป็นประโยชน์ต่อ สังคม	-	-	-	-	-	✓

✓ คือ มีผลต่อระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.54 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความเครียด ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น					
	ผลงาน	คุณลักษณะ การปฏิบัติงาน	การปรับตัว และการ ปฏิบัติตน	การสร้าง โอกาสและ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	จริยธรรมและ จรรยาบรรณ	ใน ภาพ รวม
ด้านจิตใจ	✓	-	-	✓	✓	✓
ด้านร่างกาย	-	-	-	-	-	-
ด้านพฤติกรรม	-	✓	✓	-	✓	✓

✓ คือ มีผลต่อระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาระดับของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน และปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

2. ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย ได้แก่

1. บริษัท กันยงวัฒนา จำกัด	จำนวน 37 คน
2. บริษัท สยามไดกินเซลส์ จำกัด	จำนวน 98 คน
3. บริษัท ไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด	จำนวน 183 คน
4. บริษัท เทรน (ประเทศไทย) จำกัด	จำนวน 47 คน
5. บริษัท มหาจักรดีเวลอปเมนท์ จำกัด	จำนวน 35 คน
รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน	

โดยการเก็บกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบช่วงชั้น (Stratified Sampling) และเป็นแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของ Taro Yamane, 1967 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 จำนวนทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ Independent Sample t-test และ Multiple Linear Regression Analysis โดยใช้วิธี Stepwise

การสรุปผลการศึกษแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 ปี-35 ปี สถานะภาพสมรส จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป ในส่วนงานฝ่ายผลิต ซึ่งมีประสบการณ์การในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และมีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สรุปผลการศึกษาพบว่าปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การปรับตัวและการปฏิบัติตน

รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถบริหารจัดการงานที่ท่านได้รับมอบหมายได้ดี รองลงมาคือ ท่านสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเสมอตามลำดับ

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาเสมอ รองลงมาคือ ท่านมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปริมาณงานประจำมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านตามลำดับ

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปรับตัวและการปฏิบัติตนจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และยอมรับในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเสมอ รองลงมาคือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่น่าสนใจและท้าทายให้ต้องลงมือทำให้สำเร็จ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและสำเร็จทันตามกำหนดระยะเวลาทุกครั้งตามลำดับ

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่ดีต่อท่านในการปฏิบัติงานต่าง ๆ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพการงานตามลำดับ

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของท่านปฏิบัติตามกฎและวินัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการวางแผนตามหลักการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านคิดว่าการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของท่านดำเนินการได้อย่างเหมาะสมมีระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนตามลำดับ

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สรุปผลการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำในปัจจุบัน รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในการดำรงชีพของท่านตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรของท่านจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกคน รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อัคคีภัย หรือภัยพิบัติต่าง ๆ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรของท่านมีการบำรุงรักษา หรือซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี และใช้งานได้เสมอตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน รองลงมาคือ องค์กรของท่านให้โอกาสพนักงานนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาต่อหรือดูงานเมื่อมีโอกาสตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้น รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการทำงานของท่านตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ องค์กรของท่านจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงานจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รองลงมาคือ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีในการประชุมของหน่วยงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานร้องทุกข์ได้เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ การทำงานประจำของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัวของท่านตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความภูมิใจในการเป็นบุคลากรในองค์กรของท่าน รองลงมาคือ องค์กรของท่านให้การสนับสนุนชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สรุปผลการศึกษาพบว่าปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านร่างกาย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านพฤติกรรม ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ รองลงมาคือ ท่านนอนไม่หลับเพราะคิดมาก หรือกังวลใจ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านรู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่าตามลำดับ

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่ รองลงมาคือ ท่านรู้สึกมีแรงหรือเวียนศีรษะบ่อย ๆ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียดตามลำดับ

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกตื่นตื้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย รองลงมาคือ ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัวตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตทั้ง 19 ตัวแปรประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ผลรวมปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม ผลรวมปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ผลงาน คุณลักษณะการปฏิบัติงาน การปรับตัวและการปฏิบัติตน การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จริยธรรมและจรรยาบรรณ ผลรวมปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 177 คู่ มีค่าระหว่าง -0.351 ถึง 0.850 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลตามลำดับ สรุปได้ว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน

ด้านพฤติกรรมตามลำดับ สรุปได้ว่าปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นนั้น มีทั้งการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนกันต์ เหมือนทัพ (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่พบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ (2556) ศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัท ประกันภัย ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐาน

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วราภรณ์ พรรณนา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตตู้เย็นและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าความเครียดของพนักงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ศึกษาความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดภายในองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งแปดด้าน กล่าวคือคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และทราบถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้งสามด้าน กล่าวคือ ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย และความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางการจัดการเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเพื่อเป็นการลดและป้องกันความเครียดของพนักงาน รวมถึงผลที่ตามมาจากความเครียด เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับขององค์กรนำแนวทางดังกล่าวไปพิจารณาตามความเหมาะสม ดังนี้

5.3.1 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ผู้บริหารควรสำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการในอุตสาหกรรมเดียวกัน ว่าปัจจุบันอัตราค่าตอบแทนที่องค์กรอื่น ๆ มีให้กับพนักงานนั้นมากหรือน้อยกว่าที่บริษัทให้กับพนักงานอยู่แล้ว หรือ

หากไม่สามารถปรับเพิ่มให้ได้อาจมีการเพิ่มเติมในส่วนของสวัสดิการอื่น ๆ ให้เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกว่าได้ผลตอบแทนที่ดีจากบริษัทแล้ว

พนักงานถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามีผลต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น การปฏิบัติต่อพนักงาน การดูแลพนักงานในเรื่องต่าง ๆ นั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็น การที่พนักงานจะสร้างผลงานให้กับองค์กรได้นั้น ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจของพนักงานถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรควรที่จะให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ที่อยู่ตลอดเวลา และจากการวิจัยพบว่าสิ่งที่ปัญหาคือ เรื่องค่าตอบแทนเป็นเรื่องที่พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่พอใจ อาจจะเป็นเพราะด้วยสภาพเศรษฐกิจที่ถดถอยหรืออาจได้รับการปรับอัตราเงินเดือนยังไม่เพียงพอกับรายจ่าย หรืออาจได้น้อยกว่าที่องค์กรอื่น ๆ ในธุรกิจเดียวกัน ได้รับจึงทำให้พนักงานมีความไม่พอใจ ในส่วนนี้ทางบริษัทควรหาทางแก้ไขตามความเหมาะสม

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

องค์กรควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่ให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และทำการตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานว่ามีเพียงพอและมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดต่อการทำงาน สิ่งเหล่านี้หากมีความบกพร่องและผิดมาตรฐานที่กำหนดไว้ควรปรับปรุงแก้ไขให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากความปลอดภัยในการทำงานเป็นความพอใจอย่างหนึ่ง ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจของการทำงาน เราควรให้ความสำคัญและเมื่อพนักงานมีความรู้และความเข้าใจแล้วนั้นหมายความว่าตลอดชีวิตของการทำงานจะไม่ประสบอันตราย

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

องค์กรควรมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน มีการมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น หรือมีการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่อให้งานในหน้าที่สูงขึ้น หรือจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าเพราะพนักงานจะรู้ถึงแนวทางการก้าวหน้าของตนเองในองค์กรได้ สิ่งเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานขยันและตั้งใจทำงาน นอกจากนี้ยังสามารถนำมาใช้ในการออกแบบแผนการพัฒนาศักยภาพให้เหมาะสมกับแต่ละระดับตำแหน่ง เพราะการที่องค์กรจัดรูปแบบเส้นทางสายอาชีพไว้ชัดเจนจะทำให้ง่ายต่อการจัดฝึกอบรม สัมมนา ให้การศึกษาและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ อันจะช่วยให้พนักงานสามารถเจริญก้าวหน้าตามสายงานได้อย่างเหมาะสม

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา การอบรม และการพัฒนาการทำงาน และอาชีพของพนักงาน ในการจัดทำนโยบายหรือแผนงานต่าง ๆ ในการพัฒนาศักยภาพ การจัดกิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในองค์กร ควรคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของ

พนักงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

5.3.2 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน

1. ในแต่ละปีผู้บริหารระดับสูงขององค์กรควรมีการถ่ายทอดนโยบายการปฏิบัติงานขององค์กรให้กับพนักงานทุกระดับในองค์กร เพื่อให้แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยอาจใช้การถ่ายทอดนโยบายตามลำดับสายการบังคับบัญชา เช่น จากผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้บริหารระดับต้น และลงสู่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานทุกคนมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการลดความเครียดวิตกกังวลของพนักงาน

2. ผู้บริหารควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีบรรยากาศของการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน รวมถึงบรรยากาศของความร่วมมือในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน เพื่อลดความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ถึงแม้ว่าความเครียดที่เกิดจากการทำงานนั้น อาจมีปัจจัยที่เป็นสาเหตุได้หลายสาเหตุ แต่การกำจัดสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดย่อมมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ความเครียดของพนักงานลดลง และส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น

3. องค์กรทางธุรกิจต่าง ๆ ไม่เฉพาะแต่ธุรกิจเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นเท่านั้น แต่องค์กรธุรกิจอื่น ๆ ก็ควรจะมีการจัดกิจกรรม เพื่อช่วยในการบริหารความเครียดของพนักงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เช่น การจัดกิจกรรมกระตุ้นความสามัคคี กิจกรรมกีฬาสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายใน รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสุขภาพของพนักงานเพื่อเป็นการลดความเครียดของพนักงานในการทำงานและส่งผลให้ลดผลกระทบที่เกิดจากความเครียดของพนักงานอีกด้วย

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย 5 อันดับแรกของประเทศไทย ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นทุกองค์กร เนื่องจากสภาพแวดล้อม สภาพพื้นที่ หรือวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกันไป ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

5.4.2 การศึกษาในครั้งนี้นี้ยังไม่ชี้ชัดว่ามีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็นอย่างแท้จริง ในการศึกษาครั้ง

ต่อไปควรมุ่งเน้นการศึกษาให้ครอบคลุมทุกปัจจัย อาทิเช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพัน
ต่อองค์กร เป็นต้น

5.4.3 เนื่องจากการศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งไม่สามารถทำความเข้าใจที่
ลึกซึ้งหรือลงรายละเอียดได้ จึงควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะเข้าใจถึงปัญหาและ
สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กานต์นลิน คงศักดิ์. (2554). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต .** (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮสสยาม จำกัด.** (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กัลยาณี คุณมี และบุษบา วีรกุล. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรม คุณภาพชีวิตการทำงานและผลที่เกี่ยวข้องกับงาน : การสำรวจในกลุ่มผู้บริหารงานทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารงานตลาดของไทย.** กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โกมินทร์ ชินบุตร. (2543). **การพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิผลขององค์การ : ศึกษาเฉพาะข้าราชการฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ชัตติยา ดวงสำราญ. (2543). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ขวัญตา พระธาตุ. (2554). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอัยการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสงขลา.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ).
- คมสัน สุขมาก. (2549). **ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรในสังกัดสำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.** เอกสารการประชุมวิชาการประชากรศาสตร์แห่งชาติ. สมาคมนักประชากรไทย กรุงเทพมหานคร, 194.
- จุฑารัตน์ เทพพรบริสุทธ์. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพความเป็นอยู่กับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี.** วารสารคณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรพงศ์ ธนโกศล. (2547). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดของพนักงานโรงงานยาสูบในเขตกรุงเทพมหานคร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เจริญศรี วิสุทธีเนตรสกุล. (2553). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการเงินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ชนกันต์ เหมือนทัฬห. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาริณี จันทร์แสงศรี. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์).
- เจ็ยวบุญย์ ทิชนพงศ์. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูพลศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ).
- ญาณิภา จันทร์บำรุง. (2555). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ฐิติตา ศรีมงคล. (2540). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ งานการพิมพ์องค์การอุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ณัฐฐา บัวหลวง. (2550). การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน กระแสใหม่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ณัฐธัญ รัตนพร. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- ณัฐพร โกมลนิรมิต. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตวิทยาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสเทิร์น อินเทอร์เน็ต จำกัด. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2542). **ทฤษฎีองค์การ** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ถาวร นิลทวี. (2550). **สาเหตุและแนวทางการลดความเครียดของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่างในบริษัท**
ไทยโพรเซซิงเทคติกส์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์. (2556). **อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรความพึงพอใจ ในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ภู น่าน และเนตรพัฒนา ยาวีราช. (2557). **อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วารสารบัณฑิตศึกษา**, 8 (1) มกราคม-เมษายน 2557 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2547). **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน**. เล่ม 5 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอส.แอล.ฟาร์มา จำกัด**. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธนาสิทธ์ เพิ่มเพียร. (2551). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี**. (รายงานการวิจัย). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธวัชชัย เมฆกระจาย. (2547). **การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม. (2553). **ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- นวลจันทร์ ภูวสิทธินันท์. (2551). **ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดสมุทรปราการ**. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).

บรรณานุกรม (ต่อ)

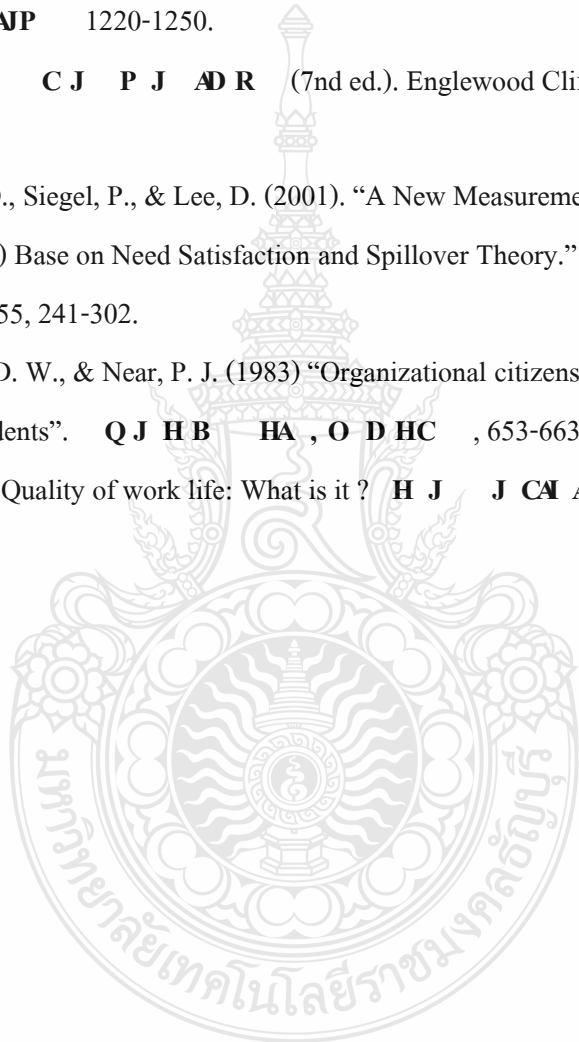
- ปัญญา ศรีเพชรสุวรรณ. (2547). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- มรรยาท รุจิวิทย์. (2548). **การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน. (2550). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิริยะชีพพลาย จำกัด.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- วรจิตร หนองแก. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในจังหวัดขอนแก่น.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้.** (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วราภรณ์ พรรณนา. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีจำกัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **องค์กรและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: อักษร.
- สุชาดา กาญจนนิมมาน. (2554). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประมง.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สิทธิกร อุทะนุด. (2548). **ความเครียดของกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยรบหลัก : กรณีศึกษา กองพันทหารราบที่ ๑ กรมทหารราบที่ ๑๑๑ มหาดเล็กรักษาพระองค์.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมใจ สวส. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์บุคเซ็นเตอร์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- เสนาะ ดิยาว. (2534). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัจฉรา บุปผามาตา. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอุตสาหกรรมพรหมไทย จำกัด (มหาชน). (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- อาทิตติยา ดวงสุวรรณ. (2551). การศึกษาเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการกับพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- อิสราภรณ์ รัตนคช. (2551). รายงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- Baron, R. A. & Byrne, D. (1992). *HO D HC* (9th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Cooper, A. M. (2000). *AROA* New York: McGraw-Hill.
- Delamotte, Y. & Takezawa. *QHP B HBA J JPAI P I AOAPRA* Switzerland: Intergovernmental Organization.
- Greeberg, J. & Baron, R. (1995). *ed.*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1995). *ed.*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. (A Division of Prentice-Hall & Schenck).
- Hackman, J. R. & Suttle, J. L. (1977). *I R CHBA P D F D AJ A DAOP C J P J D JCA* Santa Monica: New York.
- Huse, E. F. & Cumming T. G. (1985). *C J P J H D JCA*(3th ed.). Minnesota: West Publishing.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lazarus R. S. & Folkman S. (1984). *PAO OH J JC* New York: Springer Publishing Company.
- Organ, D. W. "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis" (1988). *Q J H B J CAI AJP* 1220-1250.
- Robbins, S. P. (1997). *C J P J ADR* (7nd ed.). Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. (2001). "A New Measurement of Quality of Work Life (QWL) Base on Need Satisfaction and Spillover Theory." *H J P O . AOA D*, 55, 241-302.
- Smith, A. C., Organ, D. W., & Near, P. J. (1983) "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents". *Q J H B HA , O D HC* , 653-663.
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: What is it ? *H J J CAI AJP. ARA* 12.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีเนื้อหาแบบสอบถาม ข้อมูลปัจจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง ข้อมูลนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

1. เพศ

1) เพศชาย

2) เพศหญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า - 20 ปี

2) 21 - 25 ปี

3) 26 - 30 ปี

4) 31 - 35 ปี

5) 36 - 40 ปี

6) 41 - 45 ปี

7) 46 - 50 ปี

8) 51 ปีขึ้นไป

3. สถานะภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

4) ปริญญาเอก

5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ตำแหน่งงาน

1) ผู้จัดการฝ่าย / รองผู้จัดการฝ่าย

2) ผู้จัดการส่วน / ผู้จัดการแผนก

3) หัวหน้าแผนก / รองหัวหน้าแผนก

4) พนักงานขาย

5) พนักงานทั่วไป

6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ส่วนงาน

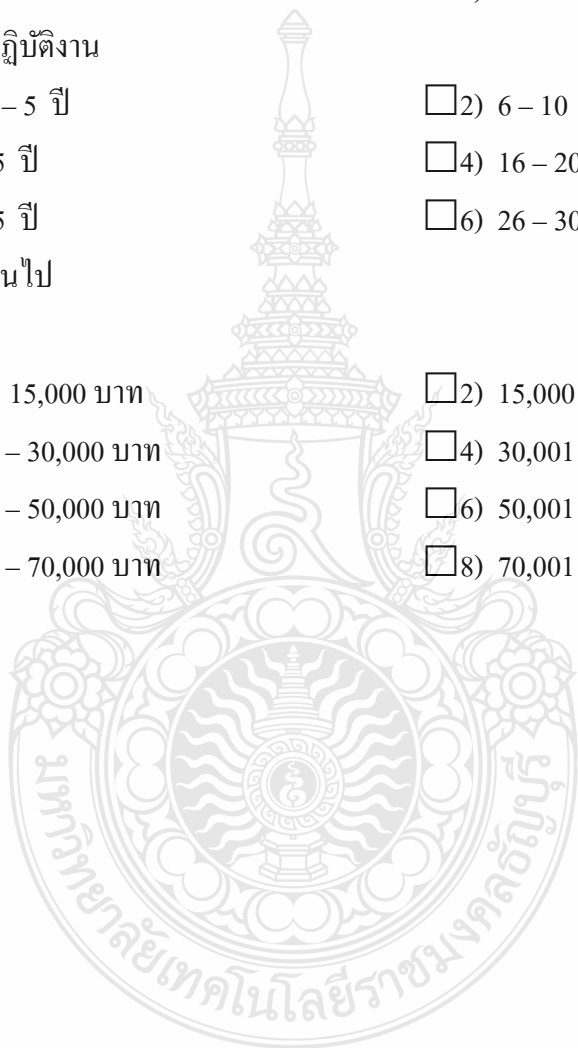
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ฝ่ายบัญชี การเงินและสินเชื่อ | <input type="checkbox"/> 2) ฝ่ายบริหารงานบุคคล |
| <input type="checkbox"/> 3) ฝ่ายขาย | <input type="checkbox"/> 4) ฝ่ายวิศวกรรม |
| <input type="checkbox"/> 5) ฝ่ายการตลาด | <input type="checkbox"/> 6) ฝ่ายบริการ |
| <input type="checkbox"/> 7) ฝ่ายวางแผน | <input type="checkbox"/> 8) ฝ่ายผลิต |

7. ประสบการณ์การทำงาน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า – 5 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 6 – 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3) 11 – 15 ปี | <input type="checkbox"/> 4) 16 – 20 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5) 21 – 25 ปี | <input type="checkbox"/> 6) 26 – 30 ปี |
| <input type="checkbox"/> 7) 30 ปีขึ้นไป | |

8. รายได้

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 15,000 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 30,001 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 40,001 – 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6) 50,001 – 60,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7) 60,001 – 70,000 บาท | <input type="checkbox"/> 8) 70,001 บาทขึ้นไป |



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ระดับการประเมินมีดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
มาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
1. ผลงาน					
1.1 ท่านสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย					
1.2 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
1.3 ท่านได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเสมอ					
1.4 ท่านสามารถบริหารจัดการงานที่ท่านได้รับมอบหมายได้ดี					
1.5 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ดีเป็นอย่างดี					
2. คุณลักษณะการปฏิบัติงาน					
2.1 ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาเสมอ					
2.2 ปริมาณงานประจำมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน					
2.3 ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
2.4 ท่านมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
3. การปรับตัวและการปฏิบัติตน					
3.1 ท่านมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเสมอ					
3.2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่น่าสนใจและท้าทายให้ต้องลงมือทำให้สำเร็จ					
3.3 การปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา					
3.4 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและสำเร็จทันตามกำหนดระยะเวลาทุกครั้ง					
4. การสร้างโอกาสและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
4.1 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ					
4.2 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่ดีต่อท่านในการปฏิบัติงานต่างๆ					
4.3 ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
4.4 องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน					
5. จริยธรรมและจรรยาบรรณ					
5.1 ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของท่านปฏิบัติตามกฎและวินัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน					
5.2 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการวางแผนตามหลักการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย					
5.3 ท่านคิดว่าองค์กรมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานและกำหนดเวลาปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
5.4 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการรักษาสภาพแวดล้อมที่ดีมีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ					
5.5 ท่านคิดว่า การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของท่านดำเนินการได้อย่างเหมาะสมมีระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ระดับการประเมินมีดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1.1 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
1.2 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในการดำรงชีพของท่าน					
1.3 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่าต่อการเสี่ยงภัยในการทำงาน เช่น ความเครียด ความปลอดภัยจากการทำงาน					
1.4 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน					
2. สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
2.1 องค์กรของท่านจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกคน					
2.2 องค์กรของท่านมีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อักเสบ หรือภัยพิบัติต่างๆ					
2.3 อาคารสถานที่ภายในองค์กรของท่านมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น					
2.4 องค์กรของท่านมีการบำรุงรักษา หรือซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี และใช้งานได้เสมอ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
3.1 ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อ หรือดูงานเมื่อมีโอกาส					
3.2 องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน					
3.3 องค์กรของท่านให้โอกาสพนักงานนำผลการประเมิน ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง					
4. การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล					
4.1 ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้น					
4.2 ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการทำงานของท่าน					
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน					
5.1 ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน					
5.2 องค์กรของท่านในภาพรวมมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก					
5.3 ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้					
5.4 องค์กรของท่านจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
6. สิทธิของพนักงาน					
6.1 ผู้ร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
6.2 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีในการประชุมของหน่วยงาน					
6.3 องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานร้องทุกข์ได้เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น					
7.1 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัวของท่าน					
7.2 การทำงานประจำของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว					
7.3 ท่านไม่จำเป็นต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านในช่วงหลังเวลาเลิกงาน					
7.4 ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี					
8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
8.1 องค์กรของท่านให้การสนับสนุนชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์					
8.2 ท่านมีความภูมิใจในการเป็นบุคลากรในองค์กรของท่าน					



ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่าน ตามความเป็นจริงมากที่สุด ระดับอาการมีดังนี้

3 = เป็นประจำ 2 = เป็นบ่อย 1 = เป็นครั้งคราว 0 = ไม่เคยเลย

ผลของความเครียด	ระดับอาการ			
	0	1	2	3
1. ด้านจิตใจ				
1.1 ท่านนอนไม่หลับเพราะคิดมาก หรือกังวลใจ				
1.2 ท่านรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ				
1.3 ท่านมีความวุ่นวายและสับสนในความคิด				
1.4 ท่านรู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง				
1.5 ท่านรู้สึกท้อแท้และหมดหวังในชีวิต				
1.6 ท่านรู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่า				
1.7 ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน				
1.8 ท่านรู้สึกอ่อนเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร				
1.9 ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากทำอะไร				
1.10 ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ				
2. ด้านร่างกาย				
2.1 ท่านทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด				
2.2 ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง				
2.3 ท่านมีอาการหัวใจเต้นแรงโดยไม่มีสาเหตุ				
2.4 ท่านเสียน้ำลาย ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ				
2.5 ท่านปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลัง หรือไหล่				
2.6 ท่านรู้สึกมึนงงหรือเวียนศีรษะบ่อยๆ				

ผลของความเครียด	ระดับอาการ			
	0	1	2	3
3. ด้านพฤติกรรม				
3.1 ท่านไม่ยอมกสนทนาหรือพบปะผู้คน				
3.2 ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา				
3.3 ท่านรู้สึกตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
3.4 ท่านมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว				



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๕๖



คณะกรรมการธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
บริษัทกัณยวัฒนา จำกัด

ด้วย นางเบญจมาศ อิ่มมาก นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๓๖๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุตาพร กุณฑบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางเบญจมาศ อิ่มมาก

โทร. ๐๘ ๙๘๒๙ ๔๔๕๖

ที่ ศธ ๐๕๗๘.๐๖ / ๕๓๗



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
บริษัทสยามไดกินเซลล์ จำกัด

ด้วย นางเบญจมาศ อิ่มมาก นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๗๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณทลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๕๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๕๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางเบญจมาศ อิ่มมาก

โทร. ๐๘ ๙๘๒๙ ๕๕๕๖

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๕๗๕



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
บริษัทไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด

ด้วย นางเบญจมาศ อิ่มมาก นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ ๐๕-๐๐๐-๓/๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ศิวพร กุศลบุตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุศลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๕๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๕๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางเบญจมาศ อิ่มมาก

โทร. ๐๘ ๙๘๒๙ ๕๕๕๖

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๕๓๗



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
บริษัทเทรน (ประเทศไทย) จำกัด

ด้วย นางเบญจมาศ อิมมาก นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ ๐๕-๐๐๐-๓/๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

กฤษณา กฤษณกุล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณทลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางเบญจมาศ อิมมาก

โทร. ๐๘ ๙๘๒๙ ๔๔๔๖

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๕๓๐



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบขออนุมัติขอตรวจแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
บริษัทมหาจักรดีเวลอปเม้นท์ จำกัด

ด้วย นางเบญจมาศ อิมมาก นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอขออนุมัติขอตรวจแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ ๐๕-๐๐๐-๓/๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอขออนุมัติจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

สุพวง งามบุญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร งามบุญ)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางเบญจมาศ อิมมาก

โทร. ๐๘ ๙๘๒๙ ๔๔๕๖



ภาคผนวก ค
การแปลคำ IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

การแปลค่า IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม	IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
5	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
6	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
7	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
10	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
19	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
20	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
21	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
22	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

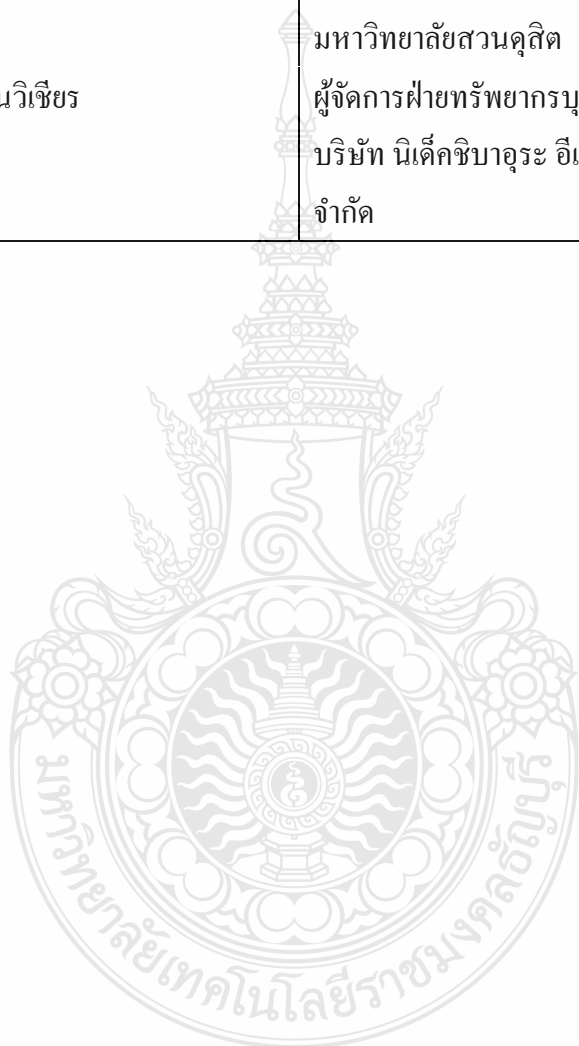
ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม	IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
27	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
33	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
38	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
40	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
41	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
42	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
43	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
44	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
45	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
46	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
47	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
48	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
49	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
50	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม	IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
51	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
52	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
53	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
54	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
55	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
56	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
57	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
58	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
59	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
60	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
61	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
62	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
63	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
64	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
65	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
66	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
67	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
68	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณฑลบุตร	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
3. คุณณัฐกานต์ หมั่นวิเชียร	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท นิเด็คชิบาอูระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางเบญจมาศ อี้มมาก
วันเดือนปีเกิด	26 มีนาคม 2518
ที่อยู่	19/144 หมู่ 2 ตำบลบึงคำพร้อย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150
ประวัติการศึกษา	ชั้นประถมศึกษา โรงเรียนวัดศรีประชาสรรค์ ตำบลหนองกระโดน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระบางวิทยา ตำบลหนองกระโดน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ แผนกการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษานครสวรรค์ ตำบลปากน้ำโพ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยอาชีวศึกษานครสวรรค์ ตำบลปากน้ำโพ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ วิชาเอกการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิชาเอกอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประวัติการทำงาน	ผู้จัดการบริหารทรัพยากรบุคคลและธุรการ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท สยามไดกินเซลล์ จำกัด
เบอร์โทรศัพท์	08 9829 4446, 08 8217 7156
อีเมล	benjamas_im@yahoo.co.th