

ผลกระทบคุณภาพชีวิตและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซัสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
Impact Quality of Work Life and Job Stress Affecting Performance Effectiveness of
Staffs in Susco Pub Co., Ltd. Head office

สุธิตา ลีณะวงค์อนันต์
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Suthita Leenawonganan
E-mail: 6114993604@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซัสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลกระทบ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน โดยใช้ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ซัสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 165 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ซัสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท และมีระยะเวลา ปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.18$) ความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความกดดันด้านเวลา ($\bar{X} = 2.94$) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซัสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.14$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) พนักงานบริษัท ซัสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีเพศ ระดับ การศึกษาและระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ซัสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความเครียดในการ

ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต ความเครียดในงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study is to examine Impact quality of work life and job stress affecting performance effectiveness of staffs in Susco Pub Co., Ltd. Head office Impact include Demographic factors, quality of work life and job stress. The 165 sample were drawn from population of staffs in Susco Pub Co., Ltd. Head office. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most staffs of Susco Pub Co., Ltd. Head office of the respondents were female under 30 years old , Bachelor's Degree or equivalent, received monthly income of 15,000 – 25,000 bath and had worked 10 years or more. Quality of work life were at high level ($\bar{X} = 3.91$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were safe working conditions ($\bar{X} = 4.18$). Job Stress were at moderate level ($\bar{X} = 2.84$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was pressure of time ($\bar{X} = 2.94$). The Performance Effectiveness of Staffs in Susco Pub Co., Ltd. Head office was rated at a high level ($\bar{X} = 4.06$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was Work towards the goal. ($\bar{X} = 4.14$).

The results of hypothesis test show that (1) Staffs of Susco Pub Co., Ltd. Head office with different sex, education and work experience had different overall the performance effectiveness. (2) Quality of work life, balance of work life, and family had effect the performance effectiveness of Staffs in Susco Pub Co., Ltd. Head office at statistical significance of 0.05 levels. (3) Job stress, time pressure and anxiety had no effect the performance effectiveness of Staffs in Susco Pub Co., Ltd. Head office at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Quality of Work Life, Job Stress, Performance Effectiveness

บทนำ

ปี พ.ศ. 2563 เศรษฐกิจไทยเปิดศักราชใหม่ด้วยความหวังว่าจะกลับมาขยายตัวดีกว่า ปี พ.ศ. 2562 แต่ภาวะ "VUCAWorld" ทำให้เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มจะชะลอตัวและต่ำกว่าระดับศักยภาพเนื่องจากได้รับผลกระทบจากโรคไวรัสโคโรนาหรือโควิด-19 (สุมิตรรา ตั้งสมรพงษ์, 2563) ในปีนี้จะพบว่าผู้มีประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมเริ่มทยอยปิดตัวลงมากขึ้น สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ นั้น จะพบเห็นความพยายามในการลดต้นทุนหรือบริหารต้นทุนกันมากขึ้น ซึ่งสุดท้ายก็หนีไม่พ้นที่จะทำการลดจำนวนพนักงานลง แต่หากไม่ใช่วิธีการลดจำนวนพนักงานลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเกิดขึ้นได้อย่างไรให้คุ้มค่าต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งเป็นโจทย์ที่ท้าทาย

ผู้บริหารเป็นอย่างมาก (พสุ เดชะรินทร์, 2563) และไม่เพียงแต่ลดต้นทุนจากการลดจำนวนพนักงานแล้วยังต้องพิจารณาเรื่องคุณภาพของพนักงานซึ่งสะท้อนมาจากคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยที่ Hackman & Suttle (1977) กล่าวว่าไว้ว่า องค์กรที่มีประสิทธิภาพเกิดจากบุคลากรภายในองค์กรร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งมีความสุขที่เป็นสมาชิกขององค์กรมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กรซึ่งหมายถึงคุณภาพชีวิตของคนในองค์กร และในขณะที่ภาวะตึงเครียดจากการทำงาน Warr (1990) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อทั้งตัวพนักงานและต่อองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่

ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมากเพราะพนักงานเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กร ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายต้องให้ความสำคัญกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงความเครียดในการทำงานด้วย เพื่อรักษาพนักงานไว้ให้คงอยู่ต่อไปในองค์กร และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรผู้ค้ำนํ้ามันเชื้อเพลิงขนาดกลางลำดับที่หนึ่งในห้า และเป็นหนึ่งในองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างจริงจัง โดยได้แถลงไว้ในพันธกิจต่อพนักงาน ข้อ 2. ว่า “ จะนํานวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอโดยมุ่งเน้นเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีและมีความมั่นคง” โดยบริษัทมีพนักงานโดยรวม 1,956 คนในการขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2563)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะพนักงานของบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นความสำคัญของพนักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรและศูนย์กลางของการพัฒนาองค์กรที่มีค่าอย่างมาก และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบคุณภาพชีวิตและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อนําผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานและลดความเครียดในการทำงาน เพื่อให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาผลกระทบคุณภาพชีวิตและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานจริง ในปี 2563 จำนวนทั้งสิ้น 280 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 165 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

- คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว

- ความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล

3.2 ตัวแปรตาม (dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่

1. ความรู้ความเข้าใจในงาน

2. คุณภาพของงาน

3. การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4. เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานของพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดี

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สุภารัตน์ ชีรธรรมธาดา (2557) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การผลิตที่ประหยัดเวลาที่สุด หรือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้คือ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต (2560) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อที่จะให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและแผนงานที่ได้กำหนดเอาไว้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

Peterson and Plowman (1953) ให้แนวคิดด้านองค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า และได้รับความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย โดยผลงานถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร
- 2) ปริมาณของงาน (Quantity) ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวังไว้ โดยที่มาตรฐานนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ มีความเหมาะสมและสามารถทำได้จริง
- 3) เวลา (Time) เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาให้ดีด้วยตนเอง โดยการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดเหมาะสม
- 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ทุกองค์การคาดหวังเป็นพื้นฐานเดียวกันว่า ต้นทุนการดำเนินงานหรือการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ควรน้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุด ในขณะที่เดียวกันกับการที่องค์กรได้ผลกำไรมากที่สุด แต่ในทางปฏิบัติองค์กรต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ ดังนั้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุด องค์กรจึงจำเป็นต้องหาจุดที่เหมาะสมที่สุด และอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Optimum) ซึ่งประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่าย คือ การใช้ทรัพยากรขององค์กร การใช้แรงงาน เงิน วัสดุวัตถุดิบต่าง ๆ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์มากที่สุด และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดของ Walton (1975) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่การใช้เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือการมีกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความต้องการ และความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ ดีขึ้นด้วย โดยเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคล พิจารณาจากคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ

Hackman and Suttle (1977) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่สนองต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้บริหาร หรือระดับเจ้าของบริษัท การมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากจะทำให้คนมีความพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลต่อสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน และอุบัติเหตุในการทำงานลดน้อยลง ในขณะที่ ประสิทธิภาพขององค์กรในด้านขวัญและกำลังใจ ในด้านความพึงพอใจในงาน ไปจนถึงคุณภาพและปริมาณของผลผลิตนั้นเพิ่มสูงขึ้นด้วย

Huse and Cummings (1985) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าจะต้องประกอบด้วย ลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนด หรือกฎหมายกำหนดไว้และผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม เมื่อเทียบกับผลตอบแทนจากงานอื่น

2. สถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะ ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ดี สถานที่ทำงานปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายหรือส่งผลเสียต่อสุขภาพ

3. โอกาสการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการส่งเสริมและมีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจาก ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะความสามารถ งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่าสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการทำงาน

4. ความก้าวหน้า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้า และขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

5. การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การที่สถานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา มีความเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยก และผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่เสมอ

6. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรมในการบริหารงาน บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ยอมรับฟังข้อคิดเห็นของบุคลากร

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานกับชีวิตด้านอื่น หมายถึง การที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาที่อยู่ห่างจากงาน มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่ใช้ในครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้อ่อนคลายจากภาวะหน้าที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่เกิดความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าจะองค์กรสร้างประโยชน์ต่อสังคม และรับผิดชอบต่อสังคม

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

Cooper and Marshal (1976) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดในงานเป็นความรู้สึกที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมที่ต้องเจอในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงานที่ไม่ดี ปริมาณงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งและความสับสนในบทบาทที่ได้รับ งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เจ็บป่วยทางร่างกายและเสียสุขภาพจิต ซึ่งสามารถแบ่งความเครียดในงานออกเป็น 2 ด้าน คือ ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือ

การวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้ครบตามจำนวนที่ต้องการจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 280 คน ผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% โดยผลจากการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามแผนกต่าง ๆ ภายในบริษัท

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้าแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีคำถามทั้งหมด 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในงาน คุณภาพของงาน และการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหา

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 40 คน เพื่อทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยค่าความเชื่อมั่นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมเท่ากับ 0.900 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยเท่ากับ 0.920 ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถเท่ากับ 0.873 ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมเท่ากับ 0.868 ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานเท่ากับ 0.943 และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวเท่ากับ 0.932 ความเครียดในการทำงาน ความกดดันด้านเวลาเท่ากับ 0.774 และความวิตกกังวลเท่ากับ 0.920 และค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ความรู้ความเข้าใจในงานเท่ากับ 0.867 คุณภาพของงานเท่ากับ 0.717 และการทำงานให้บรรลุเป้าหมายเท่ากับ 0.893

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามแผนกต่าง ๆ ภายในบริษัท หลังจากได้ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากโดยทำรายชื่อของพนักงานทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้พนักงานที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละแผนก ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ และด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม

ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ความรู้ความเข้าใจในงาน และคุณภาพของงาน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ พนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน และพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม ด้านความสมดุลในชีวิตงาน

และครอบครัว มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในทุกด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในงาน คุณภาพของงาน และการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแยกเป็นรายด้าน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านคุณภาพของงาน

ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความเครียดในการทำงานในภาพรวม และรายด้านซึ่งประกอบด้วย ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ คุณภาพของงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถอธิบายได้ว่า โดยธรรมชาติร่างกายเพศชาย และเพศหญิงต่างกัน เพศชายจะมีกล้ามเนื้อที่แข็งแรงกว่าเพศหญิง จึงทำให้เพศชายสามารถที่จะทำงานหนัก และคล่องแคล่วว่องไว มากกว่า และระดับการศึกษาทำให้มีวิถีคิด ทักษะคิด การดำรงชีวิตประจำวันต่างกัน และเนื่องด้วยปัจจุบันความสำคัญของระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรได้เปลี่ยนไปซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลทำให้มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นิมนวน ทองแสน และนพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานีพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 พนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวพบว่า พนักงานที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

3. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากพนักงานมีเวลาในการทำงานและวันหยุดที่เหมาะสมสามารถร่วมทำกิจกรรมกับครอบครัวโดยไม่ขาดตกบกพร่อง ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นันทา โสรรัตน์ (2558) ที่ทำการศึกษาระงูใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมและด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมและด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานในระดับมาก มีความเห็นว่า บริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) มีสวัสดิการด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงินมากกว่าที่กฎหมายกำหนด เพื่อเป็นการทดแทนค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอ มีการจัดระเบียบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยในทุกด้านให้เป็นไปตามกฎหมาย พนักงานมีความปลอดภัยในทุกขณะที่ทำงานในสถานทำงานตามปกติ มีแผนการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องตามนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำให้พนักงานได้รับการพัฒนาและฝึกฝนการทำงานไปในตัวจากการทำงานในปัจจุบัน มีการยอมรับในคุณค่าของพนักงานภายในองค์กรตามหลักความเป็นมนุษย์ ซึ่งได้กำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์และปลูกฝังค่านิยมวัฒนธรรมองค์กรจนเสมือนหนึ่งเป็นครอบครัวเดียวกันและได้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องปฏิบัติตามหลักสากลและเท่าเทียมกัน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ขององค์กรมีสิทธิเสรีภาพในการทำงานภายใต้หลักการของสิทธิมนุษยชนอยู่แล้วจึงทำให้ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cummings (1985) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน และการบูรณาการทางสังคม ในสถานที่ทำงานที่มีบรรยากาศของความเป็นมิตร ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา มีความเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยก และผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่เสมอ และสอดคล้องกับวิจัยของ สมพงษ์ รัตนนุวงศ์ (2558) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

4. ผลการศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปได้ดังนี้

ความเครียดในการทำงาน ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวลในระดับปานกลาง เนื่องด้วย บริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) มีการจัดประชุมวางแผนงานล่วงหน้า โดยจะทำการกำหนดเวลาที่ส่งงานที่ชัดเจน และมีการสอบถามกับพนักงานว่าติดขัดในส่วนใดหรือไม่ พนักงานทุกคนจึงวางแผนงานของตนเองไว้ล่วงหน้าได้ จึงไม่เกิดการคุกคามในเรื่องกดดันเวลาในการทำงานหรือวิตกกังวล เป็นผลทำให้ไม่ส่งต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดของ Selye (1983) ได้กล่าวถึง ความเครียดที่เกิดจากร่างกายรับรู้ถึงการถูกคุกคาม สิ่งคุกคามเป็นได้ทั้งสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ ศรีทองคำ (2559) ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง โดยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความวิตกกังวลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้พนักงานในบริษัทมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น องค์กรจึงควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องเพศของพนักงาน เพราะอาจเนื่องด้วยปัจจุบันบทบาทของเพศชายและเพศหญิงในสังคมไทยเปลี่ยนไป ค่านิยมเกี่ยวกับเพศและก็เปลี่ยนไป เพศชายและเพศหญิงอาจจะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน และควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับเรื่องระดับการศึกษาของพนักงาน การศึกษาที่ต่างกัน อาจทำให้มีวิธีคิด ทักษะคิด การดำรงชีวิตประจำวันต่างกัน อีกทั้งควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะอาจเนื่องด้วยปัจจุบันความสำคัญของระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรได้เปลี่ยนไป ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลทำให้ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านอายุของพนักงาน และไม่ควรเน้นประเด็นเกี่ยวกับด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน เนื่องด้วยพนักงานอาจได้รับสวัสดิการหรือปัจจัยด้านอื่นที่ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ จึงทำให้ถึงแม้พนักงานจะมีรายได้ที่แตกต่างกัน แต่ก็ไม่ส่งผลให้ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวของพนักงาน องค์กรอาจจัดทำแบบสอบถามถึงความพึงพอใจในความเหมาะสมของเวลาทำงานกับเวลาพักของพนักงานและนำผลความพึงพอใจที่ได้มาเป็นแนวทางและพัฒนา เพื่อให้พนักงานเกิดความสมดุลในชีวิตงานยิ่งขึ้น องค์กรควรทำให้การปฏิบัติงานในองค์กรส่งผลถึงชีวิตความเป็นอยู่และครอบครัวของพนักงานมีความสุข

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมและด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน เนื่องจาก องค์กรมีการพิจารณาและให้ความสำคัญกับการให้สิ่งตอบแทนแก่พนักงานอย่างยุติธรรม มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการรักษาความสะอาด และมีการจ้างชุดรักษาความปลอดภัยที่มีความชำนาญ มีนโยบายที่ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีการจัดกิจกรรม สร้างความสามัคคี ทำให้พนักงานทุกคนรับรู้ได้ถึงการอยู่กันเป็นครอบครัว มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งองค์กรได้ปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มาโดยตลอดจนเป็นปกติ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจจึงไม่ส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความเครียดในการทำงาน

1. ความเครียดในการทำงาน ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรให้ความสำคัญความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล เนื่องจาก องค์กรมีการจัดประชุมวางแผนงานสำหรับเดือนถัดไปทุกวันพฤหัสบดี สัปดาห์สุดท้ายของเดือน โดยจะทำการกำหนดเวลาที่ส่งงานที่ชัดเจน และมีการสอบถามกับพนักงานว่าติดขัดในส่วนใดหรือไม่ ก่อนที่จะกำหนดวันที่ที่แน่นอนเป็นปฏิทินงานออกมา พนักงานทุกคนจึงวางแผนงานของตนเองไว้ล่วงหน้าได้ จึงไม่เกิดความกดดันด้านเวลา และพนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน จึงทำให้ไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ความวิตกกังวลจึงไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการทบทวนครั้งต่อไป

1. เนื่องจากประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นเรื่องที่ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้ ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และอาจมีด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยควรหาตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาทำการวิจัยซ้ำ และควรมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคลและความสำเร็จขององค์กร

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาพนักงานทั้งหมดในบริษัท ซีสโก้ จำกัด (มหาชน) ทั้งพนักงานของสำนักงานใหญ่ และพนักงานของสถานีบริการทุกสาขา เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมทั้งบริษัท

เอกสารอ้างอิง

- นันทา โสรัตน์. (2558). การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นันทนา ทองแสน, และนพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี, *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 6(2), 121-132.
- พสุ เดชะรินทร์. (2563). แนวโน้มธุรกิจปี พ.ศ. 2563. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/861009>
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2559). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมพงศ์ รัตนนุพงศ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2563). 56-2: รายงานประจำปี 2562 ของบริษัท ชัลโก้ จำกัด (มหาชน). ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563, จาก <https://market.sec.or.th/public/idisc/th/FinancialReport/ALL-0000000632>
- สุดารัตน์ อีร์ธรรมธาดา. (2557). ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้า กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุมิตรา ตั้งสมวรพงษ์. (2563). ทิศทางเศรษฐกิจไทยปี พ.ศ. 2563. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256301CoverStory.aspx>
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational source of stress. *Journal of Occupational Psychology*, 5(495), 11-28.
- Hackman, R., & Suttle, L. J. (1977). *Improving Life at Work: Behavior Science Approaches to Organizational Change*. Santa Monica, California: Goodyear Publishing.
- Huse, E. F., & Cummings T. G. (1985). *Organization Development and Change*. Minnesota: West Publishing.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin
- Selye, H. (1983). *Selye's guide to stress research*. New York: Van Northland Reinhold.

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

Warr, P. (1990). The Measurement of Well - Being and Other Aspects of Mental Health. *Journal of Occupation Psychology*, 63, 193 - 210.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row Publication.