

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ
ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

**Factors Affecting Quality of Work Life of Employees in Air Conditioner Sales
and Service Companies in Bang Kaen District, Bangkok**

ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์^{1*} และ กิ่งแก้ว พรอภิรักษสกุล¹
Prasert Sitthijirapat^{1*} and Kingkaew Phonapiruksakul¹

Received: October 04, 2023; Revised: December 16, 2023; Accepted: December 19, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่าง ยกเว้นสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการทำงาน ส่วนคุณลักษณะงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่ร้อยละ 42.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน

คำสำคัญ: คุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน บริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, School of Business Administration, Sripatum University

*Corresponding author e-mail: prasert.si@spu.ac.th

Abstract

This study aims to investigate the Employee Quality of Work Life (QWL) in the context air-conditioning sales and services companies situated in Bang Kaen District, Bangkok. The specific objectives of the research are threefold: 1) to examine the Employee Quality of Work Life in these companies; 2) to analyze the job characteristics prevalent in air-conditioning sales and service industry; and 3) to explore the influence of job characteristics on Employee Quality of Work Life. Employing a quantitative research design, data were collected through the administration of a questionnaire to a sample of 100 employees within the specified companies. The findings indicate that the overall Employee Quality of Work Life in air conditioner companies in Bang Kaen District is of moderate level while the job characteristics within these companies were observed to be at a high level. Additionally, the findings revealed that employee's personal factors did not have significant impact on their Quality of Work Life, except for factors such as marital status and years of tenure. Notably, job characteristics were identified as a critical factor affecting Employee Quality of Work Life, accounting for 42.70 percent of the variance, with statistical significance at the 0.05 level. The study's implications extend to informing organizational strategies aimed at optimizing employee well-being, performance, skills, and attitude related to the job.

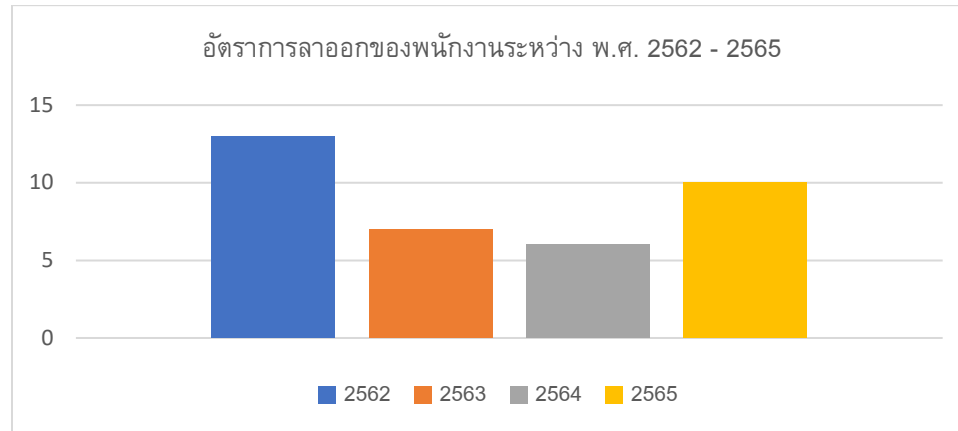
Keywords: Job Characteristics, Quality of Work Life, Air Conditioner Sales and Service Companies

บทนำ

ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันของโลกไร้พรมแดนในศตวรรษที่ 21 ทำให้ธุรกิจต้องเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ธุรกิจต้องปรับเปลี่ยน โครงสร้างนโยบายและการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ก่อให้เกิดความกดดันแก่พนักงาน ต้องเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นได้ (ยอดศักดิ์ นาคโคติ , ธันวา ใจเที่ยง, และวรกร วิชัยโย, 2566)

บริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในพื้นที่เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เริ่มดำเนินกิจการ มาตั้งแต่ พ.ศ. 2545 ทำธุรกิจเกี่ยวกับการจัดจำหน่าย ติดตั้งเครื่องปรับอากาศและอุปกรณ์ที่ใช้กับเครื่องปรับอากาศ ก็เป็น บริษัทหนึ่งต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อีกทั้งมีคู่แข่งใหม่ ๆ เกิดขึ้น อย่างไรก็ดี ธุรกิจก็ยังมีเติบโตเรื่อยมา ปัจจุบันมีบุคลากรทั้งสิ้น 131 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป 17 คน พนักงานขายและการตลาด 30 คน พนักงานซ่อมบำรุง 23 คน พนักงานคลังสินค้าและจัดส่ง 25 คน และพนักงานส่วนงานสนับสนุน 36 คน โดยลูกค้าส่วนใหญ่ เป็นองค์กรขนาดใหญ่และร้านค้าทั่วไป รวมทั้งอาคารสูงที่ต้องการติดตั้งระบบปรับอากาศภายใน ตลอดเวลาที่ผ่านมามีบริษัท มีผลประกอบการด้วยดีมาโดยตลอด แม้ว่าจะมีคู่แข่งที่ทำธุรกิจเดียวกันหลายราย ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีการก่อตั้ง มากกว่า 20 ปี เป็นที่รู้จักและเชื่อถือของลูกค้า และบริษัทยังมีแผนที่จะขยายธุรกิจไปยังส่วนราชการในอนาคต ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย โปร่งใส และก่อให้เกิดประสิทธิภาพ รวมทั้ง ระบบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทด้วย

แม้ว่าบริษัทจะมีผลประกอบการเป็นที่น่าพอใจ แต่บริษัทกลับพบปัญหาพนักงานลาออกและขาดงานอยู่เนือง ๆ ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนพนักงานในบางช่วงเวลา เกิดความไม่ต่อเนื่องของงาน ทำให้หัวหน้างานต้องเสียเวลากับ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการรับงาน และการถูกตำหนิจากลูกค้า รวมทั้งสะท้อนให้เห็นปัญหาความความไม่พึงพอใจของ พนักงานต่อบริษัท จากข้อมูลอัตราการลาออกของพนักงานของบริษัท ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 : อัตราการลาออกของพนักงานระหว่าง พ.ศ. 2562 - 2565

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ พ.ศ. 2565 ของ บริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

ในปี พ.ศ. 2565 บริษัท มีจำนวนพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี เพียงร้อยละ 20 มีอัตราการลาออกถึงร้อยละ 10 ต่อปี สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานต่อบริษัท รวมถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในสายงาน การทำงานปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และที่สำคัญคือการมองถึงคุณภาพชีวิตของพนักงาน

Walton (1973) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) เป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้มีแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้ เป็นเพราะการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมทำให้นุ้คนเกิดการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานที่ดี จากการศึกษาของปฏิมา ถนิมกาญจน์ และเพ็ญพร ปุกหุด (2565) ระบุว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนั้นพร สังข์ประเสริฐ, ชาดยา นิลพลับ, และสุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์ (2565) สนับสนุนว่า คุณภาพชีวิตการทำงานก่อให้เกิดความเป็นสุขจากสภาพการทำงานของตนและเมื่อบุคคลได้อยู่ในสภาพที่ตนเองมีความสุขในการทำงานก็ย่อมทำให้สภาพจิตใจและอารมณ์ดีนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย จากการศึกษาของ กนกวรรณ ทองคำ (2561) พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเฟื่องลัดดา สุขดี (2561) ที่พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน หากผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยก่อนหน้า งานวิจัยนี้ก็จะเป็นการยืนยันความสำคัญของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าหากพนักงานในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ณปภัช กล่ำรัมย์, 2662) ส่งผลต่อการลดลงของการลาออกจากองค์กร ยิ่งไปกว่านั้นจากแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานเหล่านั้นทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการพัฒนาปรับปรุงตัวเอง ส่งผลให้พนักงานมีผลงานดี และมีความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแง่มุมที่กว้างขวางและครอบคลุมทั้งการเป็นมนุษย์และพนักงานในสถานที่ทำงานของพวกเขา โดยการนำเสนอมิติที่หลากหลายที่เชื่อมโยงผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมรอบข้าง หล่อหลอมธุรกิจหรือองค์กรเข้ากับมนุษย์และความเป็นมนุษย์ในทุกมิติของการทำงาน (David, 1977)

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญต่อการสร้างประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร โดยที่คนเป็นทรัพยากรสำคัญที่มีผลกระทบอย่างมากต่อผลผลิตและผลประโยชน์ทั้งระดับบุคคลและองค์กร (กึ่งพร ทองใบ, 2559) ดังนี้

- 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อผลผลิตขององค์กรโดยตรง ผลการทำงานดีทำให้องค์กรมุ่งเน้นในการจัดทำนโยบายและวางแผนที่เน้นคุณภาพชีวิต ทั้งด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่เป็นประโยชน์ เช่น การสร้างสภาพการทำงานที่ทันสมัยและกระตุ้นให้เกิดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ 2) การส่งเสริมความสุขและมั่นคงของพนักงานเป็นส่วนสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงานทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขและมีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยการเสริมสร้างโอกาสให้พนักงานเพิ่มพูนทักษะและความสามารถของตนเองผ่านการศึกษา การฝึกอบรม หรือการพัฒนาทักษะ เพื่อเสริมศักยภาพทางวิชาชีพและส่งผลให้บุคลากรมีความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในที่ทำงาน และ 4) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลกระทบต่อการเจริญเติบโตขององค์กร ซึ่งบ่งบอกถึงความสำเร็จที่นำไปที่คน จะส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ องค์กรก็จะมีทุนสำหรับการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ตนเอง

ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ และความก้าวหน้าของบุคคลและองค์กร ซึ่งต้องการการบริหารจัดการและการพัฒนาคุณภาพชีวิตในที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1975) ได้ระบุถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้านสำคัญ ดังนี้

1. การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมถึงเงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นธรรมและสอดคล้องกับที่คาดหวัง

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การเอื้อประโยชน์สุขภาพและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพและความอันตรายน้อยที่สุด
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่ยิ่งใหญ่ขึ้น และเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ
5. การส่งเสริมและบูรณาการทางสังคม ความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในองค์กร และการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ
6. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม การยึดกฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติงานและให้ความสำคัญแก่ความเท่าเทียมในการปฏิบัติ
7. ภาวะอิสระจากงาน องค์กรควรหลีกเลี่ยงการแทรกแซงผู้ปฏิบัติงานในเรื่องความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างงานกับช่วงเวลาอื่น ๆ ในชีวิต
8. ความเกี่ยวพันทางสังคม การที่พนักงานรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งรวมถึงปัจจัยทั้งด้านบุคคล ภาวะผู้นำ ทักษะคนดี ค่านิยม และบรรยากาศในการทำงาน (พงศกร ศรีรงค์ทอง, 2565) นอกจากนี้ยังพบว่า การวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะของงานต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในประเทศไทย มักจะเป็นการศึกษาในบริบทขององค์กรของรัฐ ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของเพ็ญลัดดา สุขดี (2561) และกนกวรรณ ทองคำ (2561) เป็นต้น แต่กลับไม่พบการศึกษาที่เกี่ยวข้องในบริบทขององค์กรเอกชน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กรเอกชน

คุณลักษณะงาน (Job Characteristic)

คุณลักษณะงาน หมายถึง กรอบความคิดที่บุคคลมีต่องานของตน ทั้งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของตนในงาน โดยคุจินันท์ เจนจิตศิริ (2563) ระบุว่าคุณลักษณะงานนั้นครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น โครงสร้างงาน ความสำคัญ คุณค่า การมีอิสระในการทำงาน และความสามารถในการปรับเปลี่ยน สอดคล้องกับปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2554) ที่เสริมว่าคุณลักษณะของงานมีผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน สร้างสรรค์มีความท้าทายและน่าสนใจ มีโอกาสเรียนรู้ รับผิดชอบ สามารถควบคุมการทำงาน และมีโอกาสในการสำเร็จงาน ด้วยเหตุนี้ คุณลักษณะของงานจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน มีความสำคัญในการสร้างสภาพการทำงานที่สร้างสรรค์ ทำลาย และที่มีโอกาสในการพัฒนาทักษะและประสบการณ์ นอกจากนี้คุณลักษณะงานที่ท้าทายและมีความสำคัญสามารถส่งผลต่อสภาพทางจิตวิทยาของบุคลากร ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีผลต่อประสิทธิภาพทั้งบุคคลและองค์กร

องค์ประกอบของคุณลักษณะงาน

Hackman & Oldham (1980) ได้จำแนกคุณลักษณะงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

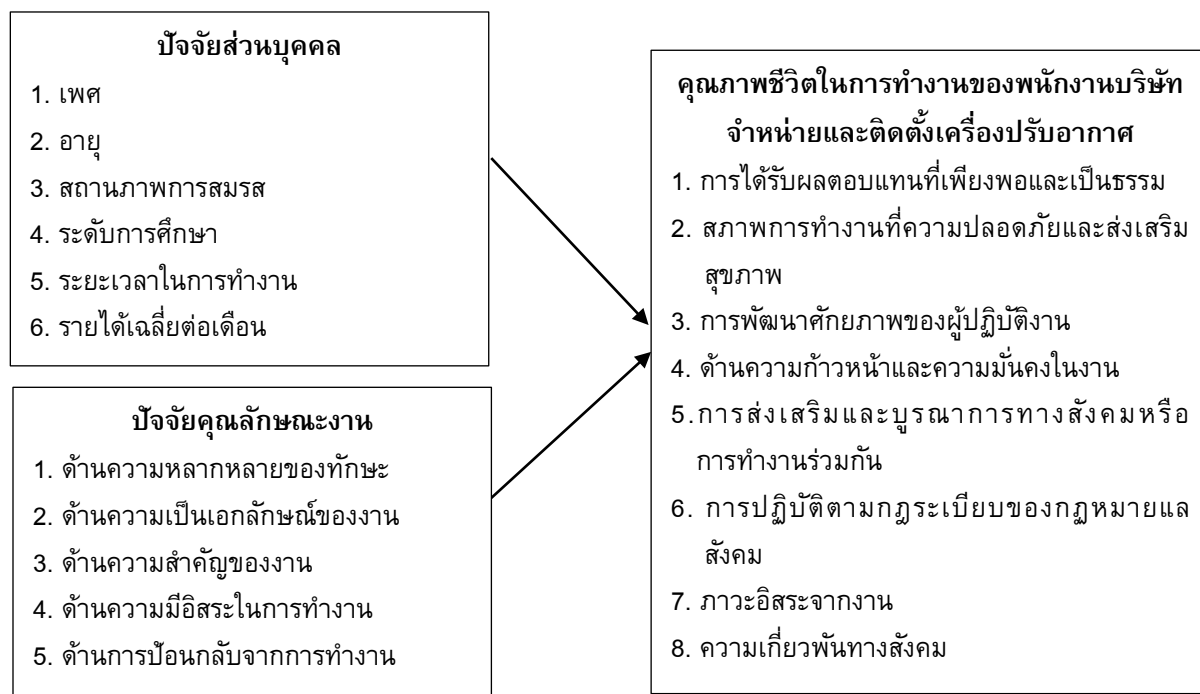
1. ด้านความหลากหลายของทักษะ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการปฏิบัติงานที่ใช้ทักษะต่าง ๆ และความรู้ความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน
2. ด้านเอกลักษณ์ของงาน เน้นงานที่มอบหมายให้พนักงานทำงานในส่วนย่อย ๆ หรือบางส่วนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
3. ด้านความสำคัญของงาน เกี่ยวข้องกับการรับรู้ว่างานที่ตนปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กรและบุคคลในสังคม

4. ด้านความมีอิสระในการทำงาน เกี่ยวข้องกับความอิสระในการตัดสินใจเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ
 5. ด้านการป้องกันกลับจากการทำงาน เกี่ยวข้องกับการให้พนักงานทราบผลสะท้อนกลับจากการปฏิบัติงาน
- คุณลักษณะเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพการทำงานที่สร้างสรรค์และกระตุ้นแรงจูงใจของพนักงานในการทำงานของตน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. คุณลักษณะงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 2 : กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทจำหน่ายติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 131 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยใช้การเปิดตารางของ Krejcie & Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) กำหนดให้มีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 97.60 คน ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 98 คน โดยผู้วิจัยสำรองตัวอย่างเพื่อกันความผิดพลาดเพิ่มอีก 2 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด โดยจะเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดัดแปลงคำถามบางส่วนมาจากงานวิจัย Critical for Quality of Working Life ของ Walton (1975) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเนื้อหาคำถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งดัดแปลงมาจากแนวคิดคุณลักษณะงานของ Hackman & Oldham (1980) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีจำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งดัดแปลงมาจากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1975) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีจำนวน 32 ข้อ

2.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหางานวิจัย โดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องแล้วนำไปทำการทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้นำไปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ คือ 0.945

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการขออนุญาตจากบริษัทในการขอเก็บข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตจึงนำแบบสอบถามไปประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แจกให้พนักงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามวิธีการทางสถิติ ดังนี้

3.1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถกำหนดได้ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

4.50 - 5.00	คะแนน หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด
3.50 - 4.49	คะแนน หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก
2.50 - 3.49	คะแนน หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง
1.50 - 2.49	คะแนน หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.49	คะแนน หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที่ (t - Test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ กรณีตัวแปรสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F - Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way - ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งมีตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานคือ 1 - 3 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	3.12	0.58	ปานกลาง
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.10	0.75	ปานกลาง
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.26	0.65	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.01	0.77	ปานกลาง
5. การส่งเสริมและบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.32	0.59	ปานกลาง
6. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม	3.01	0.55	ปานกลาง
7. ภาวะอิสระจากงาน	3.36	0.57	ปานกลาง
8. ความเกี่ยวพันทางสังคม	3.72	0.74	มาก
รวม	3.24	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่งในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ภาพรวม ทั้ง 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเกี่ยวพันทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ ด้านภาวะอิสระจากงาน ($\bar{X} = 3.36$) ด้านการส่งเสริมและบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.32$) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.26$) ด้านการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.12$) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.10$) ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.01$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

คุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความหลากหลายของทักษะ	3.72	0.41	มาก
2. ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4.05	0.44	มาก
3. ด้านความสำคัญของงาน	3.64	0.52	มาก
4. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.84	0.56	มาก
5. ด้านการป้องกันกลับจากการทำงาน	3.97	0.43	มาก
รวม	3.84	0.34	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ ด้านการป้องกันกลับจากการทำงาน ($\bar{X} = 3.97$) ด้านความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 3.84$) ด้านความหลากหลายของทักษะ ($\bar{X} = 3.72$) และ ด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.64$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	DF	t-Test / F-Test	Sig
เพศ	2	1.208	0.447
อายุ	2	2.386	0.118
สถานภาพสมรส	2	3.401	0.020*
ระดับการศึกษา	2	0.562	0.792
ระยะเวลาในการทำงาน	2	3.672	0.014*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3	1.983	0.243

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รายด้านของคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

Model	Coefficients			t	Sig.
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	β	Std. Error	Beta		
Constant	0.844	0.550		1.534	0.129
ด้านความหลากหลายของทักษะ	0.194	0.093	0.205	2.084	0.041*
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	0.226	0.092	0.259	2.460	0.016*
ด้านความสำคัญของงาน	-0.018	0.117	-0.016	-0.152	0.880
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	0.138	0.076	0.199	1.809	0.074
ด้านการป้องกันภัยจากการทำงาน	0.262	0.099	0.285	2.651	0.010*
R = 0.647 R ² = 0.427 R ² _{adj} = 0.408 SE _{est} = 0.333 F = 11.890					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R² = 0.427 กล่าวได้ว่า คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 42.7 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 57.3 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น โดยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพล คือ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และด้านการป้องกันภัยจากการทำงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการถดถอยพหุคูณ

$$\hat{Y} = 0.844 + 0.194 (\text{ความหลากหลายของทักษะ}) + 0.226 (\text{ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน}) + 0.262 (\text{การป้องกันภัยจากการทำงาน})$$

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า คุณลักษณะงานจำนวน 3 ด้านส่งผลทางบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านการป้องกันกลับจากการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร (Beta) เท่ากับ 0.285 (Sig. = 0.010) ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร (Beta) เท่ากับ 0.259 (Sig. = 0.016) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ด้านความหลากหลายของทักษะ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร (Beta) เท่ากับ 0.205 (Sig. = 0.041) ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) เนื่องจากลักษณะงานติดตั้งเครื่องปรับอากาศเป็นงานที่ต้องใช้กำลังกายสูง บางครั้งต้องทำงานในพื้นที่สกปรก เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายทั้งจากอุบัติเหตุในการทำงาน ความเหนื่อยล้า และความเจ็บป่วย จากเหตุผลดังกล่าวจึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศมีการรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของคมกริช นันทะโรพวงศ์ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ : การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล ที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านความเกี่ยวพันทางสังคมที่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะงานของบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่แม้ว่าจะมีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่และความรู้ความสามารถ แต่พนักงานทุกส่วนงานต้องมีการประสานกันตลอดเวลา เนื่องด้วยลักษณะของงานจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่ทุกกิจกรรมมีความสัมพันธ์และต่อเนื่องกันโดยตลอด ส่วนคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) เนื่องจากลักษณะงานจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศต้องอาศัยทักษะ ความรู้และชำนาญ ประกอบกับต้องได้รับคำแนะนำ ผลสะท้อนกลับจากการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเฟื่องลัดดา สุขดี (2561) ที่ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยพบว่าระดับคุณลักษณะงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ผลการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการป้องกันกลับจากการทำงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเฟื่องลัดดา สุขดี (2561) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศกร ศรีรงค์ทอง (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร เขตบางเขน และเขตลาดพร้าว ที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพการทำงาน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรของสำนักงานเขตได้รับสวัสดิการครอบคลุมทั้งตนเองและครอบครัว ในขณะที่พนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศมีสวัสดิการเพียงเฉพาะตนเองเท่านั้น ทำให้เมื่อเกิดเหตุขึ้นกับสมาชิกในครอบครัวก็ไม่สามารถใช้สวัสดิการใด ๆ ได้นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชมภูณัฐ เจริญปรีชา (2565) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ เป็นงานที่อาศัยกำลังกายและประสบการณ์ทำงาน เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้นก็ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้อาวุโสในกลุ่มเหนือกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า นอกจากนี้คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความหลากหลายของทักษะความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และด้านการป้องกันภัยจากการทำงาน โดยสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศได้ ร้อยละ 42.70 ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศเป็นงานที่ต้องใช้ดุลยพินิจในความรับผิดชอบของตนเองมีขั้นตอนกระบวนการในงานคร่าว ๆ ต้องใช้พนักงานที่มีทักษะและความชำนาญ สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ทองคำ (2561) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ : ศึกษากรณีเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครและทัณฑสถานหญิงกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์สังกัดเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครและทัณฑสถานหญิงกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการทำงาน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย
2. คุณลักษณะงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จึงสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร และ 3) ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ พนักงานในบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านความเกี่ยวพันทางสังคมอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ภาวะอิสระจากงาน การส่งเสริมและบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม และความก้าวหน้าและ

ความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานบริษัทจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีคุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการป้องกันกลับจากการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ และด้านความสำคัญของงาน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการทำงาน สำหรับคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานของบริษัทติดตั้งเครื่องปรับอากาศมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรพัฒนาพนักงานทั้งทางด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับงาน ส่วนการเจริญเติบโต (Growth) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ทั้งพัฒนาการและการเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันไป

2.2 สำหรับด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม บริษัทจะต้องให้ความสำคัญแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน โดยพนักงานควรได้สิทธิอะไรบ้าง และบริษัทจะปกป้องสิทธิของพนักงาน นอกจากนี้ยังควรให้ความเคารพต่อการเป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เช่น ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียด และทัศนคติ เป็นต้น

3.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ทองคำ. (2561). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ : ศึกษากรณีเรือนจำพิเศษ กรุงเทพมหานครและทัณฑสถานหญิงกลาง. วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 5(1), 26-46.
- กิ่งพร ทองใบ. (2559). การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เอกสารประกอบการอบรมการเสริมสร้างความรู้การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คมกริช นันทะโรจวงศ์. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอล. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 13(2), 109-129.
- ชมภูษ ทรัพย์ปรีชา. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมกาทรานซ์แอนด์ เซอร์วิส จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี).

- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณปภัช กล่ำรัมย์. (2662). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริหารชุมชน 3 การเคหะแห่งชาติ*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปฎิมา ถนิมกาญจน์ และ เพ็ญพร ปุกहुต. (2565). บรรยากาองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการงาน ผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 3(1), 83-96.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2554). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.
- พงศกร ศรีรงค์ทอง. (2565). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร เขตบางเขนและเขตลาดพร้าว*. *วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 9(1), 59-74.
- เพ็ญลัดดา สุชาติ. (2561). *คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ยอดศักดิ์ นาโชคดี, ธันวา ใจเที่ยง, และ วรกร วิชัยโย. (2566). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแห่งหนึ่งในอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน*, 9(2), 130-139.
- วนพร สังข์ประเสริฐ, ชาทยา นิลพลับ, และ สุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์. (2565). บรรยากาองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 3(1), 97-111.
- ศุจินันท์ เจนจิตศิริ. (2563). *คุณลักษณะของงานและการคิดเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพนักงานวัยผู้ใหญ่ตอนต้นในบริษัทเอกชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- David, L.E. (1997). Enhancing the quality of working life: developments in the United State. *International Labor Review*, 166(1), 53-65.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesigning*. Reading, MA: Addison- Wesley.
- Huse, E. F. & Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change*. Minnesota: West Publishing.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What Is It?. *Sloan Management Review*, 15(Fall), 11-21.