



ศึกษาปัจจัยความเครียด และความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาตัวอย่างบริษัท A

THE STUDY OF STRESS FACTORS AND THE CONFLICT WITHIN
THE ORGANIZATION AFFECTING THE QUALITY OF EMPLOYEES
WORK LIVES OF A'S COMPANY

ไพพรรณ อภิธรรมกิตติ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ศึกษาปัจจัยความเครียด และความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อ
คุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาตัวอย่างบริษัท A

ไพพรรณ อภิธรรมกิตติ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏกรุงเทพ

THE STUDY OF STRESS FACTORS AND THE CONFLICT WITHIN
THE ORGANIZATION AFFECTING THE QUALITY OF EMPLOYEES
WORK LIVES OF A'S COMPANY

Phaiphan Apithamkitti



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER DEGREE
OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY KRUNGTH

ชื่อวิทยานิพนธ์	ศึกษาปัจจัยความเครียด และความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาตัวอย่างบริษัท A
โดย	ไพพรรณ อภิธรรมกิตติ
สาขาวิชา	-
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ปรารธนา ศรีสุข

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี บุญเสนอ)

..... กรรมการ
(ดร.คุณากร ไวยวุฒิ)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ดร.ปรารธนา ศรีสุข)

Thesis	The Study of Stress Factors and the Conflict within the organization affecting the Quality of employees work lives of A's Company
Author	Phaiphan Apithamkitti
Major	-
Advisor	Dr.Prattana Srisuk

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep approved this thesis as partial fulfillment of the requirements for the master degree of Business Administration.

..... Dean of Faculty of Business Administration
(Assistant Professor Dr.Kingkaew Eiamchalam)

Examination Committee

..... Examination Committee Chairperson
(Associate Professor Dr.Montree Boonsener)

..... Committee
(Dr.Kunakorn Waiyawut)

..... Committee and Advisor
(Dr.Prattana Srisuk)

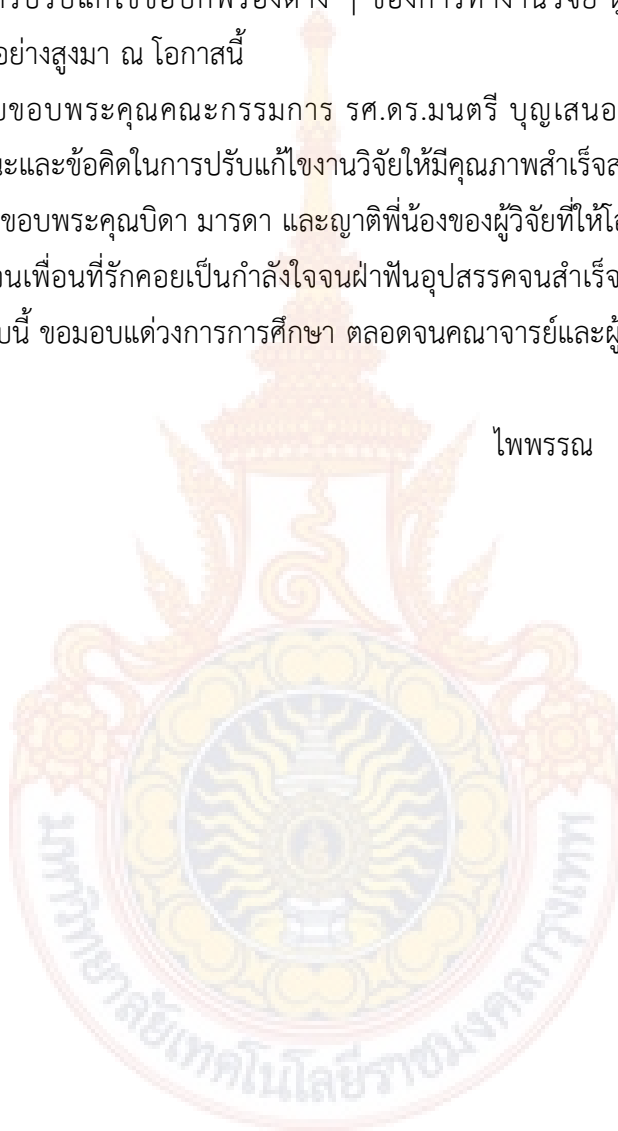
กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาครั้งนี้กว่าจะสำเร็จได้ด้วยดี ได้ผ่านกระบวนการต่าง ๆ หลายขั้นตอน และได้รับความเมตตาอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ดร.ปราธนา ศรีสุข อาจารย์ที่ปรึกษา ในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ การปรับแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการทำงานวิจัย ผู้วิจัยซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการ รศ.ดร.มนตรี บุญเสนอ และ ดร.คุณากร ไวยวุฒิ ที่กรุณาให้คำชี้แนะและข้อคิดในการปรับแก้ไขงานวิจัยให้มีคุณภาพสำเร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และญาติพี่น้องของผู้วิจัยที่ให้โอกาสและสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาตลอดจนเพื่อนที่รักคอยเป็นกำลังใจจนฝ่าฟันอุปสรรคจนสำเร็จ คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดงานวิจัยฉบับนี้ ขอมอบแด่วงการการศึกษา ตลอดจนคณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ไพพรรณ อภิธรรมกิตติ



ชื่อวิทยานิพนธ์	การศึกษาปัจจัยความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท A
สาขา	-
โดย	ไพพรรณ อภิธรรมกิตติ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ประรณนา ศรีสุข
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานและความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากร บริษัท A และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรบริษัท A เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี
- 2) ผลการศึกษาความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย
- 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่าอยู่ในระดับมาก
- 4) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A พบว่าเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ

1. ความเครียด คือ สภาวะทางอารมณ์และจิตใจที่เกิดความวิตกกังวลจนสร้างแรงกดดันจึงก่อให้เกิดความเครียด
2. ความขัดแย้ง คือ สภาวะที่บุคคล 2 บุคคลหรือ 2 ฝ่าย มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ สภาวะทางร่างกาย และจิตใจที่อยู่ในระดับความพึงพอใจสามารถพึ่งพาตัวเองได้ โดยยังคงรักษาวินัยธรรมเนียมประเพณีของสังคมไว้

Thesis	The Study of Stress Factors and the Conflict within the organization affecting the Quality of employees work lives of A's Company
Author	Phaiphon Apithamkitti
Major	-
Advisor	Pratthana Srisuk
Academic Year	2018

Abstract

The objective of this quantitative research was aimed to examine potential factors that cause workplace stress and internal conflict of the company A's personnel and to explore the relationship between the quality of work life and the internal conflict of the company A's personnel. The instrument used in this study was the questionnaires. The results showed that

1. The respondents were mainly female, aged 26 - 35 years old, single status, Bachelor's Degree, a length of service ranged 11-20 years.
2. The internal conflict of the company A's personnel was of the low level overall.
3. The quality of work life of the company A's personnel was of the high level.
4. The hypothesis testing demonstrated as follows: no difference was found between personal characteristics; including sex, status, education level, length of service and the quality of work life of personnel A's employees at the significance level of 0.05.

Key words:

1. Stress: Stress is the body's reaction to any change that requires an adjustment or response. The body reacts to these changes with physical, mental, and emotional responses.
2. Conflict: A disagreement between people or organizations

3. Quality of work life: Physical condition and the mind that is in the satisfaction level Can rely on themselves By maintaining the culture, tradition of society.



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง	8
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	30
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
3.4 การสร้างเครื่องมือ	51
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	98
5.1 สรุปผลการวิจัย	98
5.2 อภิปรายผล	99
5.3 ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	107
ภาคผนวก ก. แบบรับรองการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการใน การทำวิทยานิพนธ์	108
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	111
ภาคผนวก ค ผลการเผยแพร่ผลงานวิจัย	124
ประวัติผู้วิจัย	126

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	49
ตารางที่ 4.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม	58
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความขัดแย้งภายในของบุคลากร บริษัท A ด้านบุคลากร	59
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความขัดแย้งภายในของบุคลากร บริษัท A ด้านการเงิน	60
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความขัดแย้งภายในของบุคลากร บริษัท A ด้านวัสดุอุปกรณ์	61
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความขัดแย้งภายในของบุคลากร บริษัท A ด้านการจัดการ	62
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร บริษัท A โดยภาพรวม	63
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	64
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	65
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	66
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	67
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านความรู้สึกลถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน	68
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านลักษณะการบริหารงาน	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่	70
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านความภาคภูมิใจในหน่วยงาน	71
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท A โดยภาพรวม	72
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านตัวงาน	73
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านบทบาทหน้าที่	74
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ	75
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	76
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท A ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	77
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามเพศ	78
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามอายุ	79
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตาม สถานภาพ	81
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามอายุ	84
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	86
ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	90
ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	91
ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	91
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ภาพรวมจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	92
ตารางที่ 4.32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A	94
ตารางที่ 4.33 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A	96

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 แบบจำลองแนวความคิดของปัจจัยที่มีต่อความขัดแย้ง ภายในองค์กรและ
คุณภาพชีวิตในการทำงาน

5



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมมีความแตกต่างกัน เมื่อบุคคลอยู่ร่วมกันความขัดแย้งระหว่างบุคคลอาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความแตกต่างกันจากความคิด ความเชื่อ ความสนใจ และความต้องการ นอกจากความขัดแย้งในระหว่างบุคคลแล้วในองค์การอาจมีความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคลกับ กลุ่มความขัดแย้งระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มองค์การ (สมใจ ลักษณะ, 2552, หน้า 276) ความต้องการนั้นไม่อาจอนุโลมได้ การที่บุคคลมีฐานความคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างกันในพื้นฐานของความคิด เมื่อฝ่ายบริหารต้องการให้การเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้าง หรือวิธีการปฏิบัติงาน มักจะมีการต่อต้านจากบุคคลกลุ่มที่เสียประโยชน์ เหล่านี้ล้วนแต่ทำให้ขัดแย้งกันได้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2553, หน้า 185-188)

การบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้นั้น ต้องมีองค์ประกอบ อย่างน้อย 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ และการจัดการซึ่ง “คน” ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุด ดังนั้น ในองค์การทุกแห่งจึงต้องพยายามที่จะสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงเข้าสู่องค์กร นอกจากนี้แล้วยัง ต้องมีการฝึกฝนอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ซึ่งบริษัทจะต้องลงทุน ทั้งด้านเวลา ค่าใช้จ่าย จำนวนมาก เพื่อให้ได้คนที่มีความสามารถอย่างแท้จริง องค์กรจึงต้องรักษาบุคลากรเหล่านั้นให้นานที่สุด พร้อมทั้งต้องดึงศักยภาพของ บุคลากรมาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ องค์กรจะมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดการหรือ บริหารในองค์กรนั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการจัดการหรือการบริหาร นั่นคือทรัพยากรบุคคล ปัจจุบัน ทรัพยากรมนุษย์ได้รับการยอมรับว่าเป็นหัวใจสำคัญ กล่าวคือ ถ้าองค์กรใดบุคลากรมีความพร้อมและมี ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ หน่วยงานนั้นย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จและ เจริญเติบโตสูง ในทางกลับกัน ถ้าหน่วยงานใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานนั้นก็มี โอกาสพลาตพลั่งและล่มสลาย สิ่งที่ย้องค์กรจะต้องคำนึงก็คือ จะปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างไร จึงจะจูงใจ ให้บุคคลในองค์กรเกิดความจงรักภักดี และใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์กรอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กรที่ถือว่าเป็น เรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บริหารควรให้ความสนใจ การสร้างขวัญ กำลังใจในการทำงานเป็นเรื่องที่จะ

ช่วยให้ทั้งองค์กรและตัวบุคคลต่างก็ได้รับความพึงพอใจด้วยกันทั้งสอง ฝ่าย อันเป็นผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ (บุญแสง อธิระภากร, 2553, หน้า 5-6)

องค์กรที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากบุคลากรทุกคนภายในองค์กรร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายและมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน มีความสุขที่เป็นสมาชิกขององค์กรและมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งหมายถึง คุณภาพชีวิต ของคนในองค์กร (Quality of Working Life) ที่เรียกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (เชี่ยวชาญ องค์วัฒนากุล, 2550)

บริษัท A เป็นผู้ให้บริการรับปรึกษาและติดตั้งระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP System) และได้รับ Gold Certified Partner จาก SAP โดยซอฟต์แวร์ SAP Business One เป็นระบบที่มีชื่อเสียงระดับโลก มีโมดูลหลักที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กครบถ้วน เช่น ระบบบัญชีและการเงิน สินค้าคงคลัง การจัดซื้อและการขาย ระบบการผลิต ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเป็นผู้พัฒนา Add-on ระบบการจัดการภาษี ระบบทะเบียนทรัพย์สินถาวร และระบบขอซื้อ จากประสบการณ์ของทีมงานกว่า 10 ปี ทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้งานได้จริง พร้อมการดูแลและบริการอย่างมืออาชีพโดยทีมที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญของบริษัท

เนื่องจากความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงานโดยความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในร่างกายและภายนอกร่างกายมากระทบหรือมาขัดขวางต่อการทำงานการเจริญเติบโตการตอบสนองความต้องการของมนุษย์และทำให้ภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล ความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นนอกจากสภาพแวดล้อมจากการทำงานแล้วยังขึ้นอยู่กับความแตกต่างด้านลักษณะบุคคลและขึ้นอยู่กับลักษณะบุคลิกภาพภูมิหลัง ตลอดจนประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีตของบุคคลนั้นๆ นักจิตวิทยาเชื่อว่าความสามารถในการเผชิญความเครียดส่วนหนึ่งมาจากลักษณะของบุคคลหรือที่เรียกว่าบุคลิกภาพหรือคุณลักษณะ (Kobas, 1982)

ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความเครียดในการทำงาน ความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานบริษัท A ที่มีลักษณะปัจจัย ส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการ แก้ไขปัญหา ปรับปรุงการบริหาร ให้มีความสำคัญและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ให้เกิดขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความขัดแย้งภายในองค์กร และเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรบริษัท A
- 1.2.3 เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรบริษัท A
- 1.2.4 เพื่อศึกษาความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท A

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรบริษัท A

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ปัจจัยด้านลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร

1.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความขัดแย้งภายในองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.3.2.1 ความขัดแย้งภายในองค์กร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านบุคลากร
- 2) ด้านการเงิน
- 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์
- 4) ด้านการจัดการ

1.3.2.2 ความเครียดในการทำงาน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านตัวงาน
- 2) ด้านบทบาทหน้าที่
- 3) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ
- 4) ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
- 5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ

1.3.2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- 2) สถานภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- 4) ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน

- 5) ความรู้สึกเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน
- 6) ลักษณะการบริหารงาน
- 7) ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตความเป็นอยู่
- 8) ความภูมิใจในองค์กร

จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ได้ดัง

รูป





ภาพที่ 1.1 แบบจำลองแนวความคิดของปัจจัยที่มีต่อความขัดแย้ง
ภายในองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการหรือความปรารถนาในงานของบุคคลกับองค์กร 8 องค์ประกอบ ดังนี้

ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ “รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน” วัดได้จาก การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ จากงานอื่น ๆ

สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) วัดจากการที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงอันตราย

การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาความสามารถ” วัดจากที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสนำความสามารถของตนเองไปทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

ความมั่นคงและความก้าวหน้า (Growth) วัดจากที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสนำในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

ความรู้สึกเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน (Social Integration) วัดจากคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) วัดจากการมีความยุติธรรม ในการบริหารงานของผู้บริหาร ที่มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิ และความ เป็นปัจเจกบุคคล ผู้บริหารยอมรับข้อคิดเห็นของบุคลากร บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาค และความยุติธรรม

ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ (Total Life Space) วัดจากภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิต ระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ความภูมิใจขององค์กร (Organizational Pride) วัดจากความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบ ต่อสังคม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A

1.5.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรบริษัท A

1.5.3 ทำให้ทราบถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A

1.5.4 สามารถนำผลการศึกษาไปสรุปความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในการนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพชีวิตของบุคลากรบริษัท A ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และให้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการขยายผลไปยังการศึกษาหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การศึกษาปัจจัยความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท A” ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด และสมมติฐานในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งภายในองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

2.1.1 ความหมายของความขัดแย้ง (Conflict)

ในเรื่องของความขัดแย้ง ได้มีผู้เสนอความคิดเห็นในหลากหลายทัศนคติ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกเพื่อมาประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2556) ให้ความหมายความขัดแย้งว่า ความขัดแย้ง คือ การไม่เห็นพ้องที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคลสองคน หรือกลุ่มสองกลุ่ม หรือมากกว่า ภายใต้ความขัดแย้งขององค์กร บุคคล หรือกลุ่ม อาจขัดขวางเป้าหมาย

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มไม่ได้รับในสิ่งที่ตนต้องการ จึงพยายามขัดขวางไม่ให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2555) ให้ความหมายความขัดแย้งว่า เป็นกระบวนการที่เริ่มต้นจากฝ่ายหนึ่งรับรู้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบ หรือก่อให้เกิดความไม่พอใจขึ้นมา ซึ่งตามความหมายนี้สามารถอธิบายถึงปฏิกริยาระหว่างกันจนทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายขึ้นมาได้ และความขัดแย้งยังหมายถึงความไม่ลงรอยกันในเป้าหมาย และการตีความข้อมูลข้อเท็จจริงไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดพฤติกรรมตอบสนองต่อความขัดแย้งนั้น ๆ ต่างกันไปด้วย

วันชัย วัฒนศัพท์ (2557) ให้ความหมายความขัดแย้งว่า เป็นความไม่ลงรอยกันหรือสถานะที่ไม่เห็นพ้องต้องกัน หรือความเป็นปฏิปักษ์กันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปโต้แย้งกันในประเด็นของค่านิยมหรือเกิดการแข่งขันกันในเรื่องของอำนาจสถานภาพ เป้าหมาย และการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

Yuri (2557, p.45) ให้ความหมายความขัดแย้งว่า ความขัดแย้งมี 3 ความหมาย ดังนี้ ความหมายแรก หมายถึง ความขัดแย้งที่มีรากฐานเกี่ยวกับผลประโยชน์ อันมาจากความต้องการ และความปรารถนาของมนุษย์ ความหมายที่สอง หมายถึง การที่มีจุดยืนไม่ตรงกัน ขัดกันโดยมีเรื่องของผลประโยชน์ที่แฝงอยู่ในจุดยืนนั้น เกิดจากการที่ต่างคนต่างต้องการสิ่งเดียวกัน ส่วนความหมายที่สาม หมายถึง การแก่งแย่งชิง "อำนาจ" ยูรีให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การสร้างความร่วมมือกันนั้น เป็นวิธีการสำคัญที่จะจัดการกับความขัดแย้ง

Johan, as cited in Tjosvold (1991, p.379) ให้ความหมายความขัดแย้งว่าเป็นความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (การกระทำ) ของบุคคล หมายถึงว่า การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีทัศนคติที่เป็นอริต่อกัน เช่น เมื่อคน ๆ หนึ่งเห็นว่า คนอีกคนหนึ่งกำลังขัดขวางเขาในอันที่จะได้มาซึ่งสิ่งที่เขาต้องการ อาการอย่างหนึ่งของความขัดแย้งอาจนำมาซึ่งพฤติกรรมในรูปแบบที่ทำร้ายทำร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อคู่หรือแม้แต่ตนเอง Johan ได้สรุปไว้ว่า "ความขัดแย้ง" (Conflict) มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของคน (Attitude) และส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ (Behavior)

Tjosvold (1993, p.245) ให้ความหมายความขัดแย้งว่า เป็นการสร้างเงื่อนไขของวาระที่ต่างกัน และทำให้เกิดการตรวจสอบถ่วงดุล ส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร (Van Slyke, 1999) ได้นิยามถึงความขัดแย้งว่า เป็นการแข่งขันกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งต่างฝ่ายต่างมีความต้องการเป้าหมาย และความปรารถนาหรือความคิดที่เข้ากันไม่ได้ทำให้คนเรากดดันกันไม่ได้ขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย ได้แก่ การแข่งขันกัน (Competition) การที่ต้องพึ่งพากันและกัน (Interdependence) และการรับรู้ที่เข้ากันไม่ได้ (Perceived Incompatibility)

DuBrin (2003, p.214) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า เป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าสองอย่างหรือมากกว่าพร้อมกันไม่ได้ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน

Coffey, Cook & Hunsaker (1994, p.112) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า เป็นการไม่เห็นด้วยระหว่างสองฝ่ายหรือมากกว่าสองฝ่าย (Disagreement Between Two or More Parties) เช่น การที่คนสองคนมีความเห็นต่างกัน การไม่ลงรอยระหว่างกลุ่มหรือระหว่างองค์กร ซึ่งปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องคือ การตระหนักของบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดการกำหนดเป้าหมายที่ขัดแย้งกันได้ ความขัดแย้งจึงมักถูกมองว่าเป็นสิ่งไม่ดี แต่ในความเป็นจริงแล้วในบางกรณี ความขัดแย้งก็เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดวิธีแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ได้ ดังนั้น จึงต้องพิจารณาความขัดแย้งทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

จากการให้ความหมายที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึงการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ที่มีแนวความคิด ความเชื่อ ทักษะ และอารมณ์ที่แตกต่างกัน จนทำให้ต่างฝ่ายต่างมีความต้องการในเป้าหมาย และความปรารถนาตามแนวทาง และวิธีคิดของฝ่ายตนเอง ซึ่งจะมีการแสดงพฤติกรรมที่จะทำทุกวิถีทางที่จะไปให้ถึงเป้าหมายนั้น ๆ ให้ได้ และเพื่อให้ฝ่ายตรงข้ามหมดซึ่งประสิทธิภาพในการแข่งขัน และผลักดันให้ฝ่ายตนบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

2.1.2 แนวคิดของความขัดแย้ง (View of Conflict)

ราฮิม (Rahim อ้างถึงใน ภัทรชรี หนูแพง, 2553) กล่าวว่า การจัดการความขัดแย้ง ประกอบด้วย การกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาการลดหรือป้องกันความขัดแย้ง เมื่อความขัดแย้งมีมากเกินไป และการจัดปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีต่าง ๆ

แอนเดอร์สัน (Anderson อ้างถึงใน ภัทรชรี หนูแพง, 2553) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความขัดแย้งมี 4 ขั้นตอน คือ การวินิจฉัยความขัดแย้งเป็นสาเหตุที่แท้จริงว่า ความขัดแย้งเกิดจากการทำงานซึ่งต้องอาศัยโครงสร้างที่ต่างกัน จากการวินิจฉัยความขัดแย้งเป็นขั้นตอนของการให้นิยามคำศัพท์เฉพาะ ความขัดแย้งผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติของความขัดแย้งว่าความขัดแย้งนั้นเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มหรือบุคคล การนิยามปัญหามีความสำคัญเพราะจะทำให้มีการตกลงใจในการจัดการความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาผลของความขัดแย้งซึ่งเป็นผลที่จะได้รับ สุดท้ายเป็นการบริหารความขัดแย้ง เป็นการใช้เทคนิควิธีการในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งมีเทคนิคหลายวิธีในการแก้ปัญหาความขัดแย้งซึ่งควรใช้ให้เหมาะกับปัญหา

Robbins (อ้างถึงใน สมบัติ อารงธัญญวงศ์, 2555) ซึ่งเป็นนักวิชาการด้านองค์การคนสำคัญ ได้แบ่งแนวคิดเรื่องความขัดแย้งไว้ 4 แนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดแบบดั้งเดิมหรือแนวคิดประเพณีนิยม (Traditional Perspective) ได้รับความนิยมในช่วง ค.ศ. 1930-1948 แนวคิดนี้มองความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี และทำให้เกิดผลลบต่อองค์กรอยู่เสมอ เช่น ทำให้คนบาดหมางกัน พุดหรือสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง จนเป็นเหตุทำลายความร่วมมือในองค์กรได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรหลีกเลี่ยงและต้องกำจัดการให้หมดไป จึงจะถือว่าเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถ

2. แนวคิดแบบพฤติกรรมศาสตร์ หรือด้านมนุษยสัมพันธ์ (Behavioral or Human Relation Perspective) เกิดในช่วง ค.ศ. 1940-1975 แนวคิดนี้ไม่เห็นด้วยกับแบบดั้งเดิม โดยเห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จึงควรยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ซึ่งผู้บริหารควรทำให้ความขัดแย้งกลายเป็นพลังสร้างสรรค์และเกื้อกูลการปฏิบัติงาน แม้ว่าบางครั้งความขัดแย้งจะนำมาซึ่งปัญหา แต่มันกลายเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความโต้แย้งในกลุ่มต่าง ๆ ทำให้เกิดกลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขความขัดแย้งจนมีนวัตกรรมเกิดขึ้น ความขัดแย้งจะก่อประโยชน์แก่ผู้บริหารเพราะจะช่วยให้ทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้เข้าใจสาเหตุของปัญหา

ทำให้วิเคราะห์ได้ตรงประเด็นมากขึ้น ในแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์จึงเห็นว่า ผู้บริหารไม่ควรหลบเลี่ยงที่จะเผชิญกับความขัดแย้ง แต่ควรหาทางลดและควบคุมให้เหมาะสม จะได้กระตุ้นพลังสร้างสรรค์ให้องค์กรเจริญและอยู่รอดได้

3. แนวคิดแบบนักปฏิสัมพันธ์ (Inter-Actionist Perspective) แนวคิดนี้มองความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น และยังมองว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อช่วยกระตุ้นให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เชื่อว่าจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจึงควรทำให้ความขัดแย้งอยู่ในระดับที่พอเหมาะ จะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้คนมีความกระตือรือร้น มีใจทำงานตามคำสั่งเหมือนหุ่นยนต์เท่านั้น ความขัดแย้งยังทำให้องค์กรเกิดการพัฒนารเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสมจึงเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหาร

4. แนวคิดสมัยใหม่ (Emerging Perspective) แนวคิดนี้เกิดเมื่อต้นศตวรรษ 1980 เป็นยุคที่การบริหารงานแบบญี่ปุ่นได้แผ่อิทธิพลต่อการบริหารไปทั่วโลก โดยที่ชาวญี่ปุ่นตระหนักดีว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากปัจเจกบุคคลทั่วไปล้วนแต่มีข้อบกพร่อง ไม่มีใครสมบูรณ์แบบ แต่ความสามัคคีปรองดองจะทำให้เกิดความสงบสุขได้ แนวคิดนี้เชื่อว่าการจัดการกับความขัดแย้งต้องคำนึงถึงความเหมาะสม และเอกภาพขององค์กร มักใช้วิธีการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสันติ ซึ่งมีจุดแข็งกว่าแนวทางของชาวอเมริกันโดยเฉพาะในเรื่องความรัก ความสามัคคี และจงรักภักดีกลุ่ม และต่อองค์กร ทำให้สามารถสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันได้

สรุปได้ว่า แนวคิดเรื่องความขัดแย้งข้างต้นแบ่งออกเป็น 4 แนวคิด คือ แนวคิดแรกเป็นแนวความคิดแบบดั้งเดิมที่เชื่อว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดีต้องกำจัดให้หมดสิ้นไป ต่อมาแนวความคิดแบบพฤติกรรมศาสตร์มองว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ส่วนแนวความคิดแบบนักปฏิสัมพันธ์มองว่าผู้บริหารควรที่จะทำความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะ จะช่วยส่งเสริมให้คนมีความกระตือรือร้น และแนวความคิดสมัยใหม่มองว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติและจำเป็นต่อองค์กร ต้องกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาองค์กร

2.1.3 ประเภทของความขัดแย้ง

จิตทามาต เชื้อโฮม (อ้างถึงใน สมพร เพ็ญจันทร์, 2553) กล่าวว่า ความขัดแย้งอาจแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1) ความขัดแย้งตามแนวตั้ง (Vertical Conflict) เป็นความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ส่วนมากเป็นความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการสื่อความหมายเป็นหลัก 2) ความขัดแย้งตามแนวนอน (Horizontal Conflict) เป็นความขัดแย้งระหว่างคนในองค์กรที่อยู่ในระดับเดียวกัน หรือความขัดแย้งในระดับองค์กรเดียวกันความขัดแย้งลักษณะนี้ที่เห็นเด่นชัดคือ

การขอความร่วมมือในการทำงาน 3) ความขัดแย้งในแนวทแยงมุม (Diagonal Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานระดับใดระดับหนึ่ง

Coser (อ้างถึงใน จุฑามาศ รุจิรัตนนท์, 2557) ได้แบ่งแนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความขัดแย้งที่เป็นจริง เป็นความขัดแย้งอันเกิดจากวิธีการนำไปสู่เป้าหมาย ความขัดแย้งที่ไม่เป็นจริง ได้แก่ จุดหมายปลายทางของตนเองซึ่งไม่เกี่ยวกับเป้าหมายโดยเฉพาะ

Fisher (1969) ได้ทำการแบ่งประเภทความขัดแย้งออกเป็น 2 ประเภทโดยกล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลทางด้านอารมณ์ ซึ่งหมายถึง ขัดกันด้านอารมณ์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน และการแก้ไขความขัดแย้งเช่นนี้ ปกติจะเกิดจากการตกลงกันไม่ได้ด้านความคิดเห็นหรือความเชื่อ หรือเป็นการต่อสู้กันในฐานะของความเห็นแก่ตัวหรือเป็นเรื่องส่วนบุคคล ส่วนความขัดแย้งด้านเนื้อหา สาระนั้นเกี่ยวข้องกับสติปัญญาที่ไม่ตรงกันกับกลุ่มในด้านความเห็นในเรื่องต่าง ๆ ในงานที่ทำ

เสกโรจน์ ถ้วนถวิล (อ้างถึงใน วีรณัฐ สุทธิพันธ์, 2550) แบ่งความขัดแย้งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ประกอบด้วย

1.1 ความขัดแย้งในบทบาท เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความคาดหวังต่าง ๆ ที่มีต่อบุคคลที่ดำรงตำแหน่งสองตำแหน่งหรือมากกว่า และความคาดหวังนั้นเป็นสิ่งที่ไปด้วยกันไม่ได้ เช่น บุคคลหนึ่งต้องตัดสินใจเพื่อหน่วยงานใหญ่ แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องนึกถึงประโยชน์ของหน่วยงานย่อยที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ หรือเป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความคาดหวังต่าง ๆ ที่มีต่อคน ๆ เดียวที่ต้องแสดงความรับผิดชอบหลายบทบาท

1.2 ความขัดแย้งในอำนาจ ความขัดแย้งประเภทนี้มักเกิดขึ้นในองค์กรขนาดใหญ่ และเกี่ยวข้องกับบทบาทที่ต้องแสดงต่อผู้มีอำนาจ คน ๆ หนึ่งต้องปฏิบัติต่อผู้มีอำนาจสองคนในขณะเดียวกัน และไม่สามารถปฏิบัติได้ทั้งสองคน

1.3 ความขัดแย้งในประเด็น ความขัดแย้งประเภทนี้เป็นผลมาจากการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันระหว่างสมาชิกของกลุ่มในการแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง ความขัดแย้งอาจเกิดจากการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน มีวิธีที่แตกต่างกันหรือมีค่านิยมที่ต่างกันในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ

2) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ประกอบด้วย

2.1 ความขัดแย้งในหน้าที่ ความขัดแย้งประเภทนี้เกิดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหนึ่งไปกีดกันไม่ให้อีกหน่วยงานหนึ่งบรรลุเป้าหมาย

2.2 ความขัดแย้งระดับชั้น ความขัดแย้งประเภทนี้เกิดจากกลุ่มสนใจแต่ละระดับชั้นของการดิ้นรน แข่งขันเพื่อจะเอารางวัลหรือผลประโยชน์จากองค์กร อาทิเช่น ตำแหน่งเงินเดือนสถานภาพ เป็นต้น

2.3 ความขัดแย้งระหว่างสายบังคับบัญชากับสายอำนวยการ ความขัดแย้งประเภทนี้เป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม โดยทั่วไปแล้วฝ่ายอำนวยการจะให้คำแนะนำต่อฝ่ายปฏิบัติการ แต่ฝ่ายปฏิบัติการจะเชื่อหรือไม่ จะทำตามหรือไม่ทำตามก็ได้ ความขัดแย้งอาจเกิดจากการที่ฝ่ายปฏิบัติการเห็นว่าฝ่ายอำนวยการก้าวก่ายงานของตนหรือข้อเสนอแนะของฝ่ายอำนวยการทำให้ดูประหนึ่งว่าฝ่ายปฏิบัติการทำงานไม่ดี ความขัดแย้งมักเกิดขึ้นบ่อย ๆ เมื่อบุคคลในฝ่ายอำนวยการเผลอตนเองว่าเป็นสายบังคับบัญชาแล้วไปสั่งการสายปฏิบัติงาน

2.1.4 สาเหตุของความขัดแย้ง (Causes of Conflict)

ความขัดแย้งมักจะเกิดมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน ซึ่งสาเหตุของความขัดแย้งสามารถพบได้บ่อยครั้งในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการแย่งชิงทรัพยากร การขัดแย้งในเรื่องของเป้าหมายค่านิยม หรือแม้กระทั่งเกิดมาจากการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งมีผู้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งไว้ ดังนี้

Kamarulchaman (2001) กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Southeast Asia) ว่ามีพื้นฐานมาจากความแตกต่างของผลประโยชน์และการรับรู้ (Differing Interests and Perspectives) เป็นสำคัญ

Ttijono (2004) ได้เน้นย้ำไปที่ความขัดแย้งทางเชื้อชาติและศาสนา (Ethnic-Religious Conflict) อันมีสาเหตุสำคัญมาจากความแตกต่างของชนเผ่า วัฒนธรรม ความเชื่อ หรือภาษา ซึ่งมีความละเอียดอ่อนและซับซ้อนมาก เห็นว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญของความขัดแย้งทางเชื้อชาติ คือ มิติทางวัฒนธรรม และมิติของโครงสร้างในแต่ละสังคมที่แตกต่างกันมาก และอธิบายหรือทำความเข้าใจได้ยากมากเช่นกัน

ฉันทนา บรรพสิริโชติ (2557) กล่าวว่า "ความขัดแย้ง" ในมิติที่ผสมผสานกันระหว่างแนวคิดเชิงรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ว่า ความขัดแย้งมีสาเหตุมาจากการแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ขาดแคลน ความเข้ากันไม่ได้อันมาจากเรื่องผลประโยชน์และอุดมการณ์ นอกจากนั้นยังมีความเกี่ยวข้องกันในเรื่องของ "อำนาจ" ด้วย ปัญหาที่ทำให้ความขัดแย้งปะทุขึ้นมา และมีแนวโน้มที่จะยืดเยื้อ คือ ปัญหาอัตวิสัย (Subjectivity) ของมนุษย์ เพราะอาจทำให้เกิดการรับรู้ที่ผิด และการมีอคติ ซึ่งอคติพิจารณาได้ 2 ระดับ คือ อคติในใจคน กับอคติที่เป็นผลมาจากปัญหาโครงสร้างทางสังคม อคติทั้ง 2 ระดับนี้มีส่วนเสริมให้ความขัดแย้งเกิดขึ้นและขยายตัวได้ สำหรับอคติในใจคนขึ้นอยู่กับกระบวนการหล่อหลอมกล่อมเกลாதงสังคมของคนเหล่านั้นด้วย ในขณะที่อคติที่มาจากปัญหาโครงสร้างทางสังคมเป็นผลพวงจากความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากร และความต่างกันในอำนาจการตัดสินใจ จึงเป็นเงื่อนไขในการเกิดความไม่เสมอภาคในสังคมหรือที่เรียกว่า "ความขัดแย้งจากความไม่สมมาตรทางอำนาจ (Asymmetric Conflict)" นำไปสู่ความบิดเบือนในการตีความและการสื่อสาร

นอกจากสาเหตุข้างต้นแล้ว ยังมีนักวิจัยหลาย ๆ คนได้ทำการการจำแนกสาเหตุของความขัดแย้งออกเป็น 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Task Interdependence) ปัจจัยประการแรกนี้หมายถึง การที่หน่วยงานสองหน่วยงานหรือมากกว่านั้นไม่สามารถเป็นอิสระแก่กันได้ จะต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องข้อมูล ความช่วยเหลือ หรือการประสานงานกัน ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ การทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรไม่สามารถเป็นอิสระแก่กันได้ อาจนำไปสู่ความขัดแย้งซึ่งมีอยู่ 3 รูปแบบด้วยกัน คือ

1.1 ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นจากหน่วยงานหรือกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร อาจไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กันโดยตรงก็ได้ แต่เมื่อหน่วยงานหนึ่งเกิดทำงานผิดพลาดขึ้นอย่างร้ายแรง ก็อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของอีกหน่วยงานหนึ่งที่เกี่ยวข้อง และจะนำไปสู่ความขัดแย้งต่อกัน

1.2 มีรูปแบบที่ว่า การปฏิบัติงานของหน่วยงานหนึ่ง จะเริ่มลงมือปฏิบัติได้ ก็ต่อเมื่องานของอีกหน่วยหนึ่งได้ทำเสร็จลงแล้ว ในลักษณะเช่นนี้หากการทำงานของหน่วยงานแรกเกิดความล่าช้า ก็ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานหลังต้องล่าช้าตามไปด้วย เพราะต้องรอให้หน่วยงานแรกปฏิบัติงานเสร็จเสียก่อน เงื่อนไขเช่นนี้ ย่อมนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างสองหน่วยงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น

1.3 เป็นลักษณะการทำงานของกลุ่มหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จึงจะทำงานสำเร็จลุล่วงได้ เช่น งานวิจัยต้องอาศัยข้อมูลจากฝ่ายปฏิบัติการในขณะเดียวกันฝ่ายปฏิบัติการก็ต้องอาศัยข้อมูลหรือผลการวิจัยจากฝ่ายวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หากหน่วยงานหรือกลุ่มจากสองหน่วยงานนี้ไม่สามารถร่วมมือกันได้หรือต่างฝ่ายต่างไม่ยอมรับกันก็จะมีผลนำไปสู่ความขัดแย้งในท้ายที่สุด

2. การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้านมีมากขึ้น (Increased Specialization) เกิดปัญหามากมายหลายประการด้วยกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความขัดแย้ง ซึ่งจากผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่านได้มีการค้นพบว่า การแบ่งงานตามความชำนาญมากเท่าใด ยิ่งเกิดความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น เพราะจะทำให้บุคลากรแต่ละกลุ่มมีโครงสร้างในการทำงาน และพัฒนาการในการเรียนรู้หรือแนวความคิดที่จำกัดอยู่แต่เฉพาะในงานของตนเอง สภาพเช่นนี้ทำให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีแนวความคิดต่อการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของงานแตกต่างกันไปตามความถนัดของแต่ละบุคคล และเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องประสานงานหรือทำงานร่วมกันแล้ว โอกาสที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้นได้

3. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน (Ambiguously Defined Responsibilities) ความขัดแย้งมักเกิดจากความไม่ชัดเจนของการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานในองค์กร ทำให้เกิดความสับสน ก้าวกำในการทำงาน หรือทำงานซ้ำซ้อนกัน ซึ่งเป็นบ่อเกิด

ของความขัดแย้งสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรขาดความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบคือ ในขณะที่สภาพแวดล้อมขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีผลทำให้เกิดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานใหม่ ๆ ขึ้นมามากมาย แต่องค์กรส่วนใหญ่จะไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะขอบข่ายของงานซึ่งระบุถึงหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทันสมัยตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยสภาพเช่นนี้จะทำให้บุคลากร กลุ่ม หรือหน่วยงานแต่ละฝ่ายไม่สามารถตกลงกันได้ว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในการทำงานนั้น ๆ ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้เกิดการแบ่งงานกันทำ หรือปิดความรับผิดชอบให้กับฝ่ายอื่นและความขัดแย้งตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

4. อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารหรือการสื่อสาร (Communication Obstruction) อาจเกิดขึ้นจากความคล่องตัวของงานที่เป็นอยู่ภายในหรือระหว่างหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพหรืออาจเกิดจากอุปสรรคด้านภาษาซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีพื้นฐานความรู้การศึกษาหรือการอบรมที่แตกต่างกัน เช่น วิศวกร นายแพทย์ และนักสังคมศาสตร์ เป็นต้น มักจะมีภาษาที่ใช้สื่อความหมายเฉพาะตัวตามสาขาอาชีพตน ซึ่งแตกต่างกันอย่างมากสภาพเช่นนี้ อาจจะมีผลทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มหรือหน่วยงานขาดความเข้าใจ หรือเกิดการเข้าใจผิดซึ่งกันและกันซึ่งมีผลทำให้ไม่สามารถประสานงาน และร่วมมือร่วมใจกันได้ตามที่ควรจะเป็นเงื่อนไขเช่นนี้อาจจะนำไปสู่ความขัดแย้งตามมาในท้ายที่สุด

5. การแข่งขันเพื่อแย่งชิงทรัพยากรที่มีจำกัด (Competition for Limited Sources) บุคลากรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร มักจะเผชิญปัญหาที่เกี่ยวกับการแย่งชิงเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรขององค์กรที่มีค่อนข้างจำกัด เช่น ในเรื่องของงบประมาณวัสดุ หรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

Pneuman & Bruehl (1982, p.35) ได้จำแนกสาเหตุของความขัดแย้งออกเป็น 3 สาเหตุใหญ่ ๆ คือ

1. องค์ประกอบส่วนบุคคล (Individual Factors) เป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

2. ประเด็นปัญหาของการปฏิสัมพันธ์ (Interactional Issues) เป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

3. สภาพขององค์กร (Organizational Conditions) เป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เป็นผลของการใช้คนหรือทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ความขัดแย้งโดยทั่ว ๆ ไปย่อมเกิดขึ้นได้เสมอโดยเฉพาะความขัดแย้งในส่วนของการปฏิบัติงาน เพราะว่าคนในองค์กรแต่ละฝ่ายมีจุดประสงค์และจุดมุ่งหมายต่างกัน จากการศึกษาของ Mach & Zimon, 1958 (อ้างถึงใน สุภาพ ถึกป่อง, 2554)

1. ความขัดแย้งในระดับบุคคล (Interpersonal Conflict)

ความขัดแย้งบางอย่างมีผลกระทบกับพฤติกรรมในองค์กร รวมทั้ง เกี่ยวข้องกับบุคคลด้วยความขัดแย้งในตัวบุคคลมักจะมีเกี่ยวข้องหรือได้รับความกดดันจากการที่มีจุดมุ่งหมายหรือสิ่งที่คาดหวังเข้ากันไม่ได้ แบ่งออกเป็นชนิดต่าง ๆ ได้ดังนี้

1.1 การเข้าใกล้ - การเข้าใกล้ความขัดแย้ง (Approach – Approach Conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลจะต้องเลือกระหว่างสิ่งที่ทั้งสองสิ่ง และเป็นทางเลือกที่น่าสนใจเท่า ๆ กัน ตัวอย่างเช่น การเลือกระหว่างการได้รับเลื่อนตำแหน่งในองค์กร กับการได้งานที่น่าปรารถนาของอีกบริษัทหนึ่ง

1.2 การหลีกเลี่ยง - การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง (Avoidance – Avoidance Conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องตัดสินใจที่จะทำอะไรที่ได้รับทั้งผลดีและผลเสีย เช่น ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นแต่เงื่อนไขความรับผิดชอบไม่เป็นที่ต้องการในเวลาหนึ่ง

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict)

เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คนหรือมากกว่าที่มีความคิดเห็นตรงข้ามกับคนอื่น อาจจะเป็นความขัดแย้งทางเนื้อหาหรือทางอารมณ์หรือทั้ง 2 อย่าง ตัวอย่างของความขัดแย้งทางเนื้อหาระหว่างบุคคล (Sub - stantive interpersonal conflict) คือ การที่บุคคล 2 คนทะเลาะกันอย่างจริงจังในเรื่องการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน อันเป็นความขัดแย้งทางเนื้อหา เพราะการเลือกไม่ลงรอยกัน ส่วนตัวอย่างของความขัดแย้งทางอารมณ์ระหว่างบุคคล (Emotional Interpersonal conflict) คือ การที่บุคคล 2 คนไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการเลือกชุดเครื่องแบบที่ใส่ทำงาน อันเป็นความขัดแย้งทางด้านอารมณ์

3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflict)

อาจมีพื้นฐานมาจากทางเนื้อหาหรือทางอารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มค่อนข้างเป็นเรื่องปกติในองค์กรต่าง ๆ แต่ก็จะทำให้การประสานงานและความร่วมมือกันในกิจการงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความลำบาก ตัวอย่างที่เห็นได้เสมอ ๆ คือ ความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายการตลาดและฝ่ายการผลิต เป็นต้น การนำคณะทำงานซึ่งมีบุคคลจากหลาย ๆ ฝ่ายในองค์กรมาทำงานร่วมกันนั้น ถือว่าเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยลดความขัดแย้ง และเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้

4. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Interorganization Conflict)

ความขัดแย้งระหว่างองค์กรถือเป็นเรื่องที่ปกติมาก มักจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันการเป็นปกปักษ์กันในทางธุรกิจสำหรับองค์กรที่มีตลาดเดียวกัน ตัวอย่างเช่น การแข่งขันของนักธุรกิจสหรัฐอเมริกากับประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ความขัดแย้งระหว่างองค์กรมีประเด็นที่กว้างขวางนอกเหนือจากทางด้านตลาดอีกมาก เช่น ความขัดแย้งระหว่างสหภาพกับองค์กรต่าง ๆ ระหว่างผู้ออกกฎหมายกับผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระหว่างองค์กรและผู้ต้องจัดสรรหาวัตถุดิบให้ เป็นต้น

สุนีย์ เฟ่งประดิษฐ์ (อ้างถึงใน วีรณัฐ สุทธิพันธ์, 2550) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความขัดแย้งไว้ 4 สาเหตุ ดังนี้ คือ

1. องค์ประกอบภายในบุคคล เป็นความขัดแย้งในตัวบุคคลเอง ซึ่งเกิดจากการที่ต้องการบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง แบ่งออกเป็น 7 แบบ คือ

แบบที่ 1 ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้เกิดจากการที่บุคคลต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง จึงสร้างแรงขับออกมาเพื่อจะบรรลุเป้าหมายนั้น แต่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ จึงทำให้เกิดความคับข้องใจ

แบบที่ 2 สามารถบรรลุเป้าหมายได้ แต่เป้าหมายนั้นมีทั้งชอบและไม่ชอบเกิดจากบุคคลต้องการจะบรรลุเป้าหมาย แต่เป้าหมายที่ตนปรารถนานั้น มีทั้งตนชอบและไม่ชอบหรืออยากได้และไม่อยากได้ปนกัน

แบบที่ 3 สามารถบรรลุเป้าหมายได้ แต่วิธีการบรรลุเป้าหมายมากกว่าหนึ่งวิธีเกิดจากบุคคลต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย และสามารถบรรลุเป้าหมายได้โดยมีวิธีการมากกว่าหนึ่งวิธี จึงเกิดความขัดแย้งในการเลือกวิธีที่จะบรรลุเป้าหมาย

แบบที่ 4 มีเป้าหมายสองอย่างที่พอใจเท่า ๆ กัน แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดจากการบรรลุเป้าหมายสองอย่าง เป็นเป้าหมายที่ตนมีความต้องการเท่ากันแต่จำเป็นต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่งหรือตรงตามคติที่ว่า รักพี่เสียดายน้อง

แบบที่ 5 มีเป้าหมายอย่างที่ไม่พอใจเท่า ๆ กัน แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดจากบุคคลจำใจต้องเลือกเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งจากเป้าหมายทั้งหลายที่ตนเองไม่ชอบหรือไม่ปรารถนา บุคคลต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง ตรงตามคติที่ว่า หนีเสือปะจระเข้

แบบที่ 6 มีเป้าหมายสองอย่างทั้งที่พอใจและไม่พอใจในแต่ละเป้าหมาย แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง ความขัดแย้งประเภทนี้เกิดจากบุคคลมีเป้าหมายสองอย่างในแต่ละเป้าหมายนั้นมีทั้งสิ่งที่ตนชอบและไม่ชอบ บุคคลจึงจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง

แบบที่ 7 สามารถบรรลุเป้าหมายได้ แต่มีความประสงค์จะเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ เมื่อเวลาผ่านไป ความขัดแย้งประเภทนี้เกิดจากบุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายหนึ่งโดยไม่มีอุปสรรคขัดขวาง แต่เป็นความขัดแย้งที่ยากแก่การแก้ไขเพราะเป็นปัญหาที่ไม่เป็นปัญหา เนื่องจากบุคคลพลาดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายที่สองโดยปล่อยให้เวลาผ่านไป

2. ความขัดแย้งในองค์กรมี 3 ลักษณะ คือ

2.1 โครงสร้างขององค์กรก่อให้เกิดความขัดแย้ง 4 ลักษณะ คือ

2.1.1 ความขัดแย้งในสายงานและระดับการบังคับบัญชา

2.1.2 ความขัดแย้งในหน้าที่

2.1.3 ความขัดแย้งระหว่างสายการบังคับบัญชาและสายอำนวยการ

2.1.4 ความขัดแย้งระหว่างองค์กรรูปนัยและอรูปนัย

2.2 การที่บุคคลต้องปฏิบัติงานร่วมกัน มักจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง สาเหตุ คือ ความกดดันทำให้เหมือนกันปกติวิสัยหรือนอร์ม การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบส่วนบุคคล ความกดดันให้ทำงานในระดับปานกลาง

2.3 การมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน เกิดจากกลุ่มภายในองค์กรมีความคาดหวังแตกต่างกัน อาจจะขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย ลำดับความสำคัญ ความปรารถนาและพฤติกรรม ซึ่งความแตกต่างนี้มีสาเหตุมาจากแรงจูงใจ การรับรู้และอารมณ์ ทั้งสามประการคือ พลังเกี่ยวกับแรงจูงใจ องค์ประกอบของการรับรู้ และพลังเกี่ยวกับอารมณ์

3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในภารกิจ เป้าหมายและความสนใจ เมื่อต้องมาทำงานร่วมกัน จึงมีสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มทั้งหมด 6 ประการ คือ

3.1 ความแตกต่างในเป้าหมายกลุ่ม

3.2 ภารกิจที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน

3.3 ความแตกต่างในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน

3.4 การแข่งขันเพื่อที่จะให้ได้ทรัพยากรอย่างจำกัดจำกัด

3.5 ระบบการแข่งขันเพื่อจะได้รับรางวัล

3.6 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม

4. ปัญหาของการปฏิสัมพันธ์ เป็นผลของความขัดแย้งที่มีผลสืบเนื่องมาจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน คลุมเครือ การรับ การส่งของการสื่อสารไม่ดีพอ

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการให้ทัศนคติในเรื่องของสาเหตุของความขัดแย้งในองค์กรเป็นเรื่องที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่กระบวนการจัดการกับความขัดแย้งที่ส่งผลในทางสร้างสรรค์มากกว่าในทางทำลายนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร กระบวนการจัดการความขัดแย้งสามารถดำเนินการได้หลากหลายแนวทาง แต่จุดมุ่งหมายสำคัญในการมุ่งไปสู่ความสำเร็จหรือการกำหนดขั้นตอนในการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างแท้จริงก็คือ สถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่เป็นเหตุผลสำหรับความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดผลในทางทำลายถูกกำจัดออกไป กระบวนการจะเริ่มจากความเข้าใจอย่างท่องแท้ถึงสาเหตุ และรู้ถึงแหล่งที่มาของความขัดแย้งได้พัฒนาอย่างไร

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ได้นำมาใช้ในประเทศอุตสาหกรรมตั้งแต่ ค.ศ.1970 เพื่อแก้ปัญหาความรุนแรงให้กับผู้ทำงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น และในระหว่าง ค.ศ.1970 – ค.ศ.1979 ได้เกิดเหตุที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงานไม่เป็นมิตรกัน ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหานี้ในยุโรป ก็คือ ได้มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยผ่านการเรียกร้องทางกฎหมายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ในสหรัฐอเมริกาหลายครั้งได้มีการดำเนินการร่วมกันระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารในการยอมรับร่วมกันถึงความปรารถนาและความเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน หลังจากนั้นแนวคิดนี้ก็ได้กระจายไปทั่วโลก ปัจจุบันในประเทศต่าง ๆ ได้พยายามเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการทำงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความตึงเครียดทางจิตใจของลูกจ้าง และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีแนวคิดและความเห็นที่หลากหลาย คือ

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์ (2553) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีรากฐานทางทฤษฎีมายาวนานกว่า 50 ปี โดยมีรากฐานมาจาก 3 สำนัก คือ

1. สำนัก “การจัดการแนวนมนุษย์สัมพันธ์” ซึ่งเชื่อว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในระบบการทำงานไม่ใช่เรื่องเศรษฐกิจหรือวัตถุแต่อย่างใด แต่เป็นปัจจัยมนุษย์ความสัมพันธ์ของลูกจ้างจึงมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากนี้การจัดการแบบประชาธิปไตยย่อมดีกว่าเผด็จการหรืออำนาจนิยม เพราะส่งผลบวกต่อการทำงานของลูกจ้าง

2. สำนัก “ประชาธิปไตยของแรงงาน” สำนักนี้ย้ำว่าสภาพแรงงานต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงานภายในรวมทั้งขยายขอบเขตไปยังระดับชาติ

3. สำนักที่เน้น “ระบบสังคมและเทคนิค” เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลเชิงลบต่อการทำงานภายใน ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องการปรับระบบใหม่เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและให้แรงกระตุ้นในการยกระดับประสิทธิภาพของงาน

พิมลวรรณ พงศ์สวัสดิ์ (2555) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น บางคนสนใจเรื่องค่าตอบแทน บางคนสนใจเรื่องความก้าวหน้า บางคนสนใจเรื่องสภาพแวดล้อม เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการรับรู้หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความที่พอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ก็คือ ความรู้สึกพึงพอใจ แตกต่างกันไปตามความรู้สึกของแต่ละบุคคล

ดรุณศรี สิริยศธำรง (2552) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีดังนี้

1. ลักษณะงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด (Reduce Work Stress)
2. ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment and Belonging)
3. การสื่อสารที่ดีกับผู้บังคับบัญชา (Positive Communication with Superiors)
4. ความอิสระ (Autonomy)
5. การยอมรับ (Recognition)
6. กิจกรรมที่คาดการณ์ได้ (Predictability of Work Activities)
7. ความยุติธรรม (Fairness)
8. การมีอำนาจตัดสินใจ (Clear Locus of Control of Organizational Decisions)
9. การศึกษา (Education)
10. ความเป็นวิชาชีพ (Professionalism)
11. ไม่มีข้อขัดแย้งในบทบาท (Low role conflict)
12. การป้อนกลับของงาน (Job Performance Feedback)
13. โอกาสความก้าวหน้า (Opportunities for Advancement)
14. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Fair and Equitable Pay Levels)

รุจิ อุศิลศิลปศักดิ์ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย ลักษณะต่าง ๆ 8 ประการ ดังนี้คือ

1. รายได้และผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
3. การเปิดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของพนักงาน
4. การสร้างโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคง
5. การเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ
6. สิทธิของพนักงาน
7. ขอบเขตของงานและชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ศิริพร พันธูลี (2556) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่า การรับรู้ ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
2. ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย
3. ด้านพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การรับรู้ถึงโอกาสที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน
4. ด้านความก้าวหน้า หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งและทำให้มีความมั่นคงในชีวิต
5. ด้านสังคมสัมพันธ์ หมายถึง การรับรู้ถึงการเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและการยกย่องและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. ด้านลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การบริหารงานที่มีความยุติธรรม มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กร มีความเสมอภาคและความยุติธรรม
7. ด้านภาวะอิสระจากงาน หมายถึง การรับรู้ต่อความสมดุลของช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงระยะเวลาที่ได้ผ่อนคลายจากงานที่รับผิดชอบ มีความเป็นส่วนตัวและสามารถตัดความกังวลใจ หรือความเครียดในงานต่อไปได้
8. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าการดำเนินงานนโยบายและความรับผิดชอบต่อสังคม

จากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ชี้ให้เห็นว่าแนวคิดด้านนี้เป็นแนวความคิดที่มีขอบเขตค่อนข้างกว้าง จึงได้มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายที่น่าสนใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องการทำงาน ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life : QWL)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายความว่า การรับรู้สภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ เกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับในขณะที่ปฏิบัติงานไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานในด้านรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและใช้ความสามารถ มีความสัมพันธ์อัน

ดีในการทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านลักษณะการบริหารงานและมีความภูมิใจในองค์กร ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต้องมีลักษณะที่เท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม ไม่มีระบบชนชั้น ไม่มีการบีบบังคับ มีการสนับสนุน มีความก้าวหน้าให้โอกาสได้เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง มีทางเลือกตามความชอบและความคาดหวังของแต่ละคนและยังปกป้องได้ว่าบุคคลนั้นได้ทำงานอย่างมีคุณภาพและมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับของสังคม (ภรณ์ มหามนต์, 2529)

UNESCO. 1978 (อ้างถึงใน วรรณิ รัตนพันธ์, 2556) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นความรู้สึกของการพอใจ มีความสุข ความพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้น ๆ โดยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยหลายประการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ อาหาร สุขพลานามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร ที่อยู่อาศัย และรายได้

Casio. 2003 (อ้างถึงใน วรรณิ รัตนพันธ์, 2556) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความหมาย 2 ประการคือ

1. ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับเงื่อนไขความสำเร็จของการปฏิบัติ เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตย สิ่งที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน สถานภาพการทำงานที่ปลอดภัย
2. ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความต้องการของพนักงานซึ่งมีความปลอดภัย เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีความก้าวหน้าและสามารถพัฒนาความสามารถ ซึ่งในด้านนี้จะสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยวัดระดับสูงสุดของความต้องการของมนุษย์

Huse and Cummings. 1985 (อ้างถึงใน รุจิ อุษศิริศักดิ์, 2556) ได้นิยามความหมายของ “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานคือประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจงานนั้น ๆ คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และประการที่สาม คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

Hackman and Suttle. 1977 (อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553) เสนอว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความ ผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงานการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญ คุณภาพชีวิตงานจะ

นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรได้ นอกจากนี้ ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุค่อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตสูงขึ้น

Quible. 1996 (อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นกระบวนการบริหาร มีผลต่อสิ่งที่ตามมาที่เป็นปัจจัยสำคัญของสถานภาพของพนักงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสนับสนุนที่หลากหลายขององค์กร ผลของเทคนิคคุณภาพชีวิตในการทำงานช่วยให้ทัศนคติและขวัญของพนักงานดีขึ้น ซึ่งจะมีผลทางบวกต่อผลผลิต เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น พนักงานจะมีความรู้สึกทางบวกกับงานและกับองค์กรที่พวกเขาทำงานกันอยู่

ชุติกานต์ อนุกาญจนา (2558) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกของเกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงานและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจิตที่ดี ประสบการณ์ในการทำงานที่พนักงานได้รับ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร

ผจญ เณิมสาร (2552) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะที่ปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ คือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัติอยู่จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากงานที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน หมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรที่จะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล คือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง นับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาด

ศิริพร พันธูลี (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานว่า การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิต โดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่อยู่ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร

รุจิ อุดศิลป์ศักดิ์ (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคล กับประสิทธิภาพขององค์กรนั้น คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กร อันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญ กำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

ดังนั้น จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้น พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายที่สำคัญร่วมกัน คืออยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน ตลอดจนสภาพชีวิตที่มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจของแต่ละคน สามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปทำให้ชีวิตมีคุณค่าในการทำงานและมีความสอดคล้องกันระหว่างงานกับชีวิต ทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ก็คือบรรลุปเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้แล้วยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

2. องค์ประกอบหรือเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Cummings. 1985 (อ้างถึงใน รุจี อุศิลป์ศักดิ์, 2556) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ “รายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน” หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

Herzberg (1966) อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553 กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเน้นที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ประสบความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การได้รับความยกย่อง สถานะตำแหน่ง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน ความมั่นคงของงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว ซึ่งโดยภาพรวมแล้วปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะสอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตของ Huse and Cummings อย่างมาก

Kossen. 1991 (อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตก่อให้เกิดตัวชี้วัดในการทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้า
2. เพิ่มปริมาณงาน ทั้งในเรื่องการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (Getting Loaded – Vertically and Horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น
3. สร้างสรรค์งาน (Creating Whole Job) การสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้น จะทำให้งานสนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาสที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง
4. มีการหมุนเวียนงาน ฝึกอบรมข้ามสายงานและใช้ทักษะหลากหลาย (Rotating Job, Cross – Training and Multiskilling) จะช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้มากขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ทักษะมากขึ้น
5. เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกต้องใจ (Do Two “Dulls” Equal Jobs Enrichment) จะทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน
6. ให้การชมเชยและการยอมรับ (A Liberal Lacing of Praise and Recognition) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้วและสามารถทำได้หลายวิธีทั้งใช้คำพูด การสัมผัส การมองแล้วยิ้ม เป็นต้น
7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี (Providing Well Pay) อาจจะมีการเตรียมรางวัลสำหรับผู้ที่มีประพฤติดีปฏิบัติตนดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสายปฏิบัติใหม่
8. สร้างความรับผิดชอบในงาน (Building Responsibility into Job) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9. มีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน (Providing Child Care for Employees Children) จะเป็นการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และยังช่วยลดการขาดงานหรือการมาทำงานสาย ของพนักงานได้

10. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Modifying Work Environment) เช่น สร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานโดยการเปิดเพลง มีเวลาพัก มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (Providing Wellness Program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์แล้วจะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและต่องานที่ทำช่วยลดความเครียด ลดภาวะของการเป็นโรคหัวใจทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

Seashore. 1978 (อ้างใน ชุติกานต์ อนุกาญจนา, 2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า มีวิวัฒนาการในความคิดนี้มาเป็นขั้นตอน อันเป็นตัวชี้แนวทางเลือกที่จะให้คางกัดความและสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยึดที่กำลังคนเป็นหลัก (Manpower Orientation) ซึ่งในขั้นนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานจะหมายถึง การจัดหางานหรือสร้างงาน เพื่อให้มีการจ้างงานอย่างเต็มที่ที่สุด และการจ้างงานนั้นต้องเป็นการจ้างงานในระดับทักษะที่สูงที่สุดเท่าที่บุคคลจะพึงมี

ขั้นที่ 2 ยึดเศรษฐกิจของบุคคลเป็นหลัก (Economy Man Orientation) ขั้นนี้คุณภาพในการทำงาน หมายถึง การทำให้การจ้างงานนั้น เป็นการจ้างงานที่จ่ายเงินในระดับที่สูงที่สุด ประกอบกับรางวัลต่าง ๆ เท่าที่ควรจะได้ให้แก่พนักงานตามสมควรแก่สภาพเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ยึดความผาสุกเป็นหลัก (Welfare Orientation) ขั้นนี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การดูแลเอาใจใส่เรื่องต้นทุนการผลิตให้มากขึ้น โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ในขั้นนี้นั้น ตัวชี้วัดที่เพิ่มขึ้นจากขั้นอื่น ๆ ก็คือ การหารายได้ เพื่อนำมาบำรุงรักษาต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการเลิกจ้างงาน การเจ็บป่วยจากการทำงานและอัตราการบาดเจ็บจากการทำงานจนกระทั่งการให้ผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมแก่ชนทุกชั้น ทุกระดับในองค์กร

ขั้นที่ 4 ยึดความประทับใจของพนักงานเป็นหลัก (Employee Attraction Orientation) ในขั้นนี้เพิ่มตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยเน้นไปที่ ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยไม่เน้นในเชิงเศรษฐกิจ คือ พิจารณาในเรื่องความสามารถของคนงานในจุดที่น่าสนใจ ตลอดจนการบำรุงรักษาคุณสมบัติที่ดีของพนักงาน และการปลุกเอาความสามารถที่แท้จริงของพนักงานออกมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น การแก้ปัญหาในเรื่องการร้องเรียน โอกาสในการปรับปรุงตนเองของคนงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ยึดการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินชีวิตเป็นหลัก (Life-Enhancement Orientation) ในขั้นนี้จะพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องของผลิตผลได้จากการจ้างงาน โดยเฉพาะในเรื่อง

คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งหมดของบุคคล ตัวชี้วัดในขั้นนี้ ก็เช่น งานที่มีส่วนร่วมในการสร้างการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองของพนักงาน โอกาสในการคิดสร้างสรรค์ของบุคคลและการเสนอให้มีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะเรื่องงาน เป็นต้น

ชุติกานต์ อนุภาณูจนา (2558) กล่าวว่า การพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหลากหลายในการที่มนุษย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่ตามมาคือ

1. การขาดความพอใจในการทำงาน
2. มีการหยุดงานน้อย
3. สุขภาพจิตไม่ดี
4. มีการลาออกจากงานเพิ่มมากขึ้น

เป็นผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดความขัดแย้งภายในองค์กร ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น อาจประสบปัญหาขาดทุน ส่งผลต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อคนในสังคมโดยรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในรูปของความพึงพอใจต่อชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมที่วัดได้ยาก เพราะบุคคลย่อมมีความรู้สึกความต้องการและความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป ตามสภาพแวดล้อมของสังคม เศรษฐกิจ และค่านิยมของแต่ละบุคคลทำให้ผู้กำหนดตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตการทำงานออกมาในหลายลักษณะ โดยเชื่อว่าบุคคลใดได้ทำงานในหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมดังที่ตัวชี้วัดกำหนดและมีความพึงพอใจ ย่อมจะทำให้บุคคลผู้นั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

จากแนวความคิดข้างต้น พบว่าจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน และในปัจจุบันนี้องค์กรต่าง ๆ ก็ได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะทำการศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ตามแนวความคิดของ Huse and Cummings (1985) ดังนี้ คือ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน ลักษณะการบริหารงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ และความภาคภูมิใจในองค์กร

3. ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Skrowan. 1983 (อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553) สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น

4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ และการลดอัตราการจ่ายผลตอบแทนคนงาน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กร จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและเคารพสิทธิของพนักงาน
9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

ชุติกานต์ อนุกาญจนา (2558) ได้สรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทั้งในลักษณะของการเป็นมรรควิธี (Means) และมรรคผล (Ends) ของกันและกันได้ อันส่งผลต่อการพัฒนาในที่สุด อีกทั้งยังเป็นส่วนส่งเสริมเกื้อหนุนให้คุณภาพดีขึ้นได้ กล่าวคือ ถ้าคนเรามีชีวิตการทำงานที่เหมาะสม พอใจ มีความสุข เช่น มีงานตรงกับความรู้ความสามารถ เงินเดือนดี มีความก้าวหน้าในอนาคต มีความสุขในการทำงาน มีความหวังในการทำงาน ขณะเดียวกันหน่วยงานก็ประสบความสำเร็จ มีผลปรากฏถึงความเจริญก้าวหน้าให้กับหน่วยงาน โดยรวม เรียกว่าทั้งหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจร่วมกันย่อมแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานดี ซึ่งเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตโดยรวมของทรัพยากรมนุษย์ในสังคมดีตามไปด้วย

Greenberg and Baron. 1995 (อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลภาพ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร และการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น นักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผล การปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากแนวคิดข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ผลของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมการทำงานของผู้นปฏิบัติงานให้มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความขัดแย้งภายในองค์กรมากขึ้น จนนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานร่วมกันกับองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานมีลักษณะคล้ายคลึงกับความเครียดทั่วไปแต่จะมีลักษณะที่ชี้เฉพาะตามที่นักวิชาการได้นิยามความหมายไว้ดังต่อไปนี้

Beehr and Newman (1974, p.605) อธิบายถึงความเครียดในการทำงานว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงานและสาเหตุที่เกิดจากการทำงานดังกล่าวมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านจิตใจและร่างกายของบุคคลนั้น

Cooper and Marshall (1976, p.11-28) ให้ความหมายไว้ว่าความเครียดในการทำงานหมายถึงความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมได้แก่ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาทสภาวะการทำงานที่ไม่ดีงานที่ต้องรับผิดชอบสูงและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดีปัจจัยต่างๆเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดันมีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิตที่ไม่ดีตามมา

Margolis and Kroes (1974, p.15) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานหมายถึงอาการที่เกิดจากปัจจัยบางอย่างหรือปัจจัยร่วมในงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานทำให้ขัดขวางความสมดุลของสุขภาพกายและจิตใจ

Ross and Altmaier (1989, p.464) อธิบายถึงความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ว่าหมายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงานโดยปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ผลที่พนักงานได้รับคือความเครียดมากขึ้น

จากความหมายของความเครียดในการทำงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นพอสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานหมายถึงสภาพทางอารมณ์ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆในการทำงาน เช่นต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญหรือความไม่แน่นอนต่างๆปริมาณงานมากเกินไปขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดีการเมืองในหน่วยงานปัจจัยต่างๆเหล่านี้มีผลทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจึงทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

สาเหตุของความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นสภาวะทางจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆในสิ่งแวดล้อมเช่นลักษณะงาน

ภาระงานความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานค่าตอบแทน ฯลฯ ทำให้เกิดความกดดันหรือความไม่สบายใจทำให้เกิดความทุกข์ความไม่สบายใจมีนักวิชาการได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

Warshaw (1979, p.19-25) ได้กล่าวว่าสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมได้แก่ปริมาณงานหรือน้อยเกินไปสภาพแวดล้อมทางกายภาพเช่นลักษณะของสถานที่ทำงานสารพิษสารเคมีฝุ่นละออง เป็นต้น
2. โครงสร้างประกอบไปด้วยความยากง่ายของงานมาตรฐานการทำงานกะหรือผลัดในการทำงานกฎระเบียบที่เคร่งครัดความจำเจซ้ำซากของงาน เป็นต้น
3. บทบาทในองค์กรบทบาทของบุคคลในองค์กรเป็นสาเหตุของความเครียดแบ่งออกเป็นความสับสนในบทบาทความขัดแย้งในบทบาท
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นเกิดจากการขาดโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานขาดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานการมีความรู้สึกว่าคุณแบ่งแยกจากการบังคับบัญชานอกจากนี้การติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการและบุคคลอื่นภายนอกองค์กรก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน
5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงานเช่นหัวหน้าใหม่เพื่อนร่วมงานใหม่การเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงานวิธีการทำงานทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เนื่องจากบุคคลต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

Cooper (1979, p.183-202) กล่าวถึงสาเหตุความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. บทบาทในองค์กรหรือหน่วยงานเช่นความขัดแย้งหรือสับสนในบทบาทการมีความรับผิดชอบสูงการไม่มีส่วนร่วมการสั่งการวินิจฉัยนโยบาย เป็นต้น
2. ลักษณะงานเช่นงานมากเกินไปการจำกัดเวลาในการทำงาน เป็นต้น
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเช่นการเลื่อนขั้นการเลื่อนตำแหน่งรวมทั้งความปลอดภัยในการทำงานการได้รับการประสานงานและการปรึกษาที่ดีหากขาดสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียด
4. ปัจจัยนอกองค์กรเช่นการประสบปัญหาการติดต่อประสานงาน เป็นต้น

Brown and Moberg (1980, p.170-172) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเกิดจากสาเหตุ 8 ประการคือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็วต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานที่ยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูงใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์การ

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงานบทบาทของความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจนผู้บริหารได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจเช่นมีอาการซึมเศร้าไม่พึงพอใจในชีวิตไม่พึงพอใจในงานทำให้เกิดการผลงงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องทำบทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่มต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างหรือคาดหวังหน้าที่ที่ต่างกันผู้บริหารรู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูงอัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การแบ่งเป็น 2 ประการคือความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนหมายถึงการที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คนการสังสรรค์และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของจากการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของและมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

2.4 อื่น ๆ เช่นการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหารการที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้นและให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงานสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดอย่างหนึ่งสัมพันธภาพที่ไม่ค่อยจะดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลต่ำความสนใจที่จะพยายามแก้ไขปัญหาน้อยลงความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือทำให้ไม่มีการสังการระหว่างบุคคลจะเกิดความเครียดทางจิตใจและรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหารผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำคือมีความเป็นเพื่อนความจริงใจการยอมรับและให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อยทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานการขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่งยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพได้แก่การขาดความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ

5. บรรยากาศในการทำงานได้แก่การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคลเช่นการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชาการสื่อสารที่ไม่ดีการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกองค์การได้แก่ปัญหาครอบครัววิกฤติของชีวิต (Life Crisis) ความยุ่งยากทางการเงินความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การและองค์การกับความต้องการของครอบครัวและคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. เปลี่ยนแปลงในงานเช่นการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผลและไม่มีการอธิบายใดๆให้ทราบถึงเหตุผลและไม่อาจจะคาดหวังอะไรได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัลการประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ Robbins (2000, p.565-568) ได้อธิบายโครงสร้างของความเครียดไว้ว่ามีสาเหตุจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

8.1 ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย 3 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยที่หนึ่งความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลต่อโครงสร้างขององค์การภาวะที่เศรษฐกิจหดตัวมีผลให้พนักงานมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพปัจจัยที่สองคือความไม่แน่นอนทางการเมืองปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบให้เกิดความเครียดในกลุ่มประเทศแถบอเมริกาแต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองไม่แน่นอนปัจจัยนี้มีผลต่อการเกิดความเครียดปัจจัยที่สามคือเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงสามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้เช่นหากองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ทดแทนแรงงานเพิ่มขึ้นพนักงานบางส่วนจะถูกปลดพนักงานที่เหลืออยู่จะเกิดความเครียดเพราะต้องพยายามพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีนอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพหากพนักงานไม่สามารถพัฒนาให้ทันเทคโนโลยีพนักงานเหล่านี้อาจเป็นกลุ่มที่ถูกปลดต่อไป

8.2 ปัจจัยทางด้านองค์การสาเหตุของที่มาจากปัจจัยทางด้านองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่

8.2.1 งานหมายถึงงานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบซึ่งประกอบไปด้วยตัวเนื้องานเงื่อนไขการทำงานรูปแบบในการวางสายการผลิตการทำงานในห้องที่แคบเกินไปประกอบด้วยผู้คนจำนวนมากหรือในที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไปทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดขึ้นได้

8.2.2 บทบาทในงานที่ทำความขัดแย้งในบทบาทมีผลให้ความพึงพอใจลดลงบทบาทที่มากเกินไปเกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่องค์กรกำหนดไว้บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากพนักงานไม่ได้รับคำอธิบายหรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องกระทำ

8.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงานทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลงจะส่งผลให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการความสัมพันธ์สูง

8.2.4 โครงสร้างขององค์การโดยเฉพาะโครงสร้างที่ประกอบด้วยระดับชั้นหลายระดับจะเกิดปัญหาในเรื่องการตัดสินใจเพราะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

8.2.5 หัวหน้างานบุคลิกลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่นทราบว่าองค์การมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไรเช่นหัวหน้างานบางคนที่มีบุคลิกลักษณะเป็นพวกใช้อำนาจทำให้กลัวชอบกดดันลูกน้องลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกใช้อำนาจเช่นกัน

8.2.6 ช่วงชีวิตขององค์การองค์การดำเนินไปตามวัฏจักรตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเจริญเติบโตสู่สภาวะมั่นคงและสุดท้ายอยู่ในช่วงภาวะตกต่ำในแต่ละช่วงชีวิตขององค์การปัญหาที่พบและความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกันในช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

8.3 ปัจจัยของแต่ละบุคคลนอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดปัจจัยดังกล่าวได้แก่ปัญหาครอบครัวปัญหาทางเศรษฐกิจและบุคลิกภาพ

8.3.1 ปัญหาครอบครัวจากผลการสำรวจในหลาย ๆ ประเทศแสดงให้เห็นว่าบุคคลไม่สามารถจัดการความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ปัญหาเรื่องบุตรเป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกเลี่ยงปัญหาจากที่บ้านมาถึงที่ทำงานก็ไม่สามารถละทิ้งโดยไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้

8.3.2 ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจเกิดกับบุคคลที่ใช้รายได้น้อยจะทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงานและผลที่ตามมาคือการละความสนใจจากงานที่ทำได้หาทางเพิ่มรายได้

8.3.3 บุคลิกภาพจากผลการศึกษาใน 3 องค์การพบว่าอาการเครียดที่พบในบุคคลที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกันการค้นพบดังกล่าวทำให้นักวิจัยสรุปความเห็นว่าการเครียดที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลนั้นคือบุคลิกภาพ

ประเด็นที่น่าสนใจคือเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลแล้วทำไมบางคนมีอาการเครียดมากบางคนมีอาการเครียดน้อย Robbins (2000, p.568) อธิบายว่านอกจากปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแล้วปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดที่เกิดขึ้นปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่

1. การยอมรับการยอมรับความเครียดทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อความเครียดในทางบวกตัวอย่างเช่นบุคคลกลัวว่าตนเองกำลังจะตกงานเพราะว่าบริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออกความกลัวดังกล่าวจะทำให้เครียดเพื่อลดความเครียดลงบุคคลนั้นจะยอมรับว่านั่นเป็นโอกาสดีที่เขาจะเริ่มดำเนินการมีธุรกิจส่วนตัว

2. ประสบการณ์ในงานมีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์ในงานสามารถลดความเครียดในการทำงานได้บุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ จะมีความเครียดสูงเนื่องจากจะไม่มี ความชำนาญ

ในงานใดงานหนึ่งต้องเรียนรู้และปรับตัวอยู่ตลอดเวลาแต่สำหรับบุคคลที่ชอบพัฒนาตนเองอยู่แล้ว การถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ คือการฝึกฝนทักษะหลากหลายทำให้มีประสบการณ์มากขึ้นอันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

3. การควบคุมตนเองเป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลแบ่งออกเป็นสองแบบดังนี้

แบบที่หนึ่งคือแบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ (Internal Locus of control) แบบที่สองคือแบบที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (External Locus of Control) บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบที่สองเมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือนกันบุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นให้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ต้องการในทางตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตตนเองจะเป็นฝ่ายถูกกระทำและยอมรับผลที่เกิดขึ้นตลอดจนรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้

4. ลักษณะที่ไม่เป็นมิตรบุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตรและโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีอาการหงุดหงิดง่ายและไม่ไว้วางใจผู้อื่นแสดงให้เห็นว่าไม่เป็นมิตรอย่างเด่นชัดบุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากจะเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ

อมรากุลอินโอชานนท์ (2552, หน้า 32-34) ได้กล่าวว่าสาเหตุทั่วไปที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการคือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงานเช่นงานที่มากเกินไปคนๆเดียวต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่างที่ล้นแล้วแต่มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดได้งานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าคุณค่าขาดความมั่นใจในตนเองหรือทำให้รายได้น้อยลงโดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่ได้รับรายได้เป็นรายวันหรือได้ตามจำนวนผลิตหรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2. สาเหตุที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงานเช่นต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มซึ่งมีความคิดหลากหลายบุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมและประนีประนอม

3. สาเหตุที่เกี่ยวกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงานเช่นความต้องการของหน่วยงานขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัวเช่นอาชีพตำรวจต้องถูกโยกย้ายไปประจำตามที่ต่างๆ พนักงานขายต้องไปทำงานต่างถิ่นเป็นระยะเวลานาน

4. สาเหตุที่เกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศในหน่วยงานเช่นไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงานมีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันกฎระเบียบเข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น

5. สาเหตุเกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเช่นขาดความมั่นคงในหน้าที่ที่ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้นทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญหรือกำลังใจเช่นการให้ความสำคัญกับสถาบันการศึกษามากเกินไปโดยแต่งตั้งผู้ที่จบจากสถาบันเดียวกันขึ้นเป็นหัวหน้าแทน

6. สาเหตุที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานเช่นสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดอคติหรือขาดการประสานงานที่ดีต่อกันความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงานความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกอคติด้วยการขาดความเข้าใจกันงานจะหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

จากแนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานจะเห็นได้ว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานแบ่งได้ 4 ประเภทคือ

1. สาเหตุจากบุคคลได้แก่อายุสถานภาพสมรรถนะเวลาในการปฏิบัติงานฐานะทางเศรษฐกิจการศึกษา เป็นต้น

2. สาเหตุจากงานได้แก่ลักษณะงานปริมาณงานสถานที่ทำงานชั่วโมงการทำงานค่าตอบแทนสวัสดิการและกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน เป็นต้น

3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพได้แก่แสงสีอุณหภูมิความสะอาดและความสะดวกสบาย เป็นต้น

4. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคมได้แก่การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานการทำงานที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและผลผลิตความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

การทำงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการดำรงชีวิตในการทำงานเราต้องเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ รอบด้านที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานโดยความเครียดในการทำงานเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับการรับรู้ระดับความเครียดและการจัดการกับความเครียดของแต่ละคนซึ่งแตกต่างกันมีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานดังนี้

Cooper and Marshall (1983, p. 21-22) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Intrinsic to The job) ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไปหรือน้อยเกินไปแสงสว่างที่ไม่เพียงพอในงานที่ใช้ความละเอียดทำให้เกิดการปวดสายตาเนื่องจากต้องเพ่งมากเกินไปเสียงที่ดังเกินไปทำให้การได้ยินการส่งการขาดประสิทธิภาพทำให้ขาดสมาธิรวมไปถึงอุณหภูมิอากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงสมาธิสั้นอารมณ์แปรปรวน เป็นต้น

1.2 งานหนัก (Work Overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดงานหนักแบ่งเป็น 2 ด้าน

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไปหมายถึงงานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมากเกินไปกว่าความสามารถของพนักงานคนนั้น ๆ จะทำได้หรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีกำหนดเวลาส่งผลงานงานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและขาดการพักผ่อนร่วมด้วยจะยิ่งส่งผลเสียมากขึ้นไปอีกหรือในระหว่างการทำงานมีการขัดจังหวะทำให้การทำงานขาดตอนงานไม่ทันเวลา

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไปหมายถึงงานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถทักษะหรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิการตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวกับข้อมูลที่ซับซ้อนและหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

1.3 งานน้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นหากพนักงานพบว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่นเขาจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

1.4 งานเป็นกะ (Shift Work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนดมีผลทำให้เกิดความดันระดับน้ำตาลในเลือดสูงสภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลงซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอนการพักผ่อนไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอนตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคมอีกด้วย

1.5 ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long Hours) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลเสียต่อสุขภาพโดยตรงเกิดโรคได้ง่ายเนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

1.6 งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) ส่วนใหญ่เป็นงานอาชีพที่มีความเสี่ยงเช่นทหารตำรวจนักสู้ระเบิดเป็นต้นอาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ

1.7 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบีบบังคับให้พนักงานต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะให้เกิดขึ้นกับตนเองสภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้มีผลทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียดเพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ได้แล้วยังต้องเข้าใจระบบเทคโนโลยีนั้นและรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

1.8 ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and Decision Making) บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูงโดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อภาระงานต่างๆเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้รวมถึงการรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.9 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Change at Work) เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารการนำเอาระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในที่ทำงานเป็นต้นการเปลี่ยนแปลงใดๆที่มีผลต่อสภาพจิตใจร่างกายและพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

1.10 การเดินทาง (Travel) หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการเดินทางเช่นการจราจรติดขัด ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การเดินทางล่าช้าเช่นฝนตกโดยสารถาช่วง เป็นต้น

2. บทบาทภายในองค์กร (Role in the Organization) หมายถึง ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้นความเครียดของบุคคลจะน้อยลงหากว่าบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจนในเรื่องของบทบาทที่พบว่ามีก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่

2.1 บทบาทไม่ชัดเจน (Role Ambiguity) คือการที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตนเองไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงานและความรับผิดชอบจากฝ่ายบริหารไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงานไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้สับสนบทบาทที่ไม่ชัดเจนมีผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำความพึงพอใจในงานลดลงเกิดความกังวลและเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทขัดแย้ง (Role Conflict) เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความต้องการความคิดเห็นค่านิยมของสังคมและครอบครัวเช่นการทำงานที่ไม่ต้องการทำนำไปสู่การเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationships at Work) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กรคือสิ่งที่ทุกองค์การปรารถนาให้เกิดขึ้นความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจระหว่างบุคคลท่าขาดความร่วมมือในการดำเนินงานขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กร ได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้องจะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพไว้วางใจในทางตรงกันข้ามหากหัวหน้าไม่เอาใจใส่ลูกน้องจะทำให้ลูกน้องรู้สึกหัวหน้าใช้อำนาจในการปกครองและเอาเปรียบ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์เป็นการเสียเวลาจะมีความเครียดสูงเพราะต้องกระทำการต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยจะไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือหัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงควรให้ความสนใจกับลูกน้องมากเพราะงานต่าง ๆ นั้นตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือกระทำแต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขันทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงานหากเกิดการแข่งขันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูงและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กรได้

4. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ (Career Development) บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วหรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอและต้องการอิสระในการทำงานต้องการโอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหากรวดเร็วเกินไปซ้ำเกินไปงานไม่มีความมั่นคงแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ (Organization Structure and Climate) โครงสร้างการบริหารงานที่มีกำหนดแน่นอนตายตัวไม่มีการยืดหยุ่นขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจปัญหาการเมืองในองค์การเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์การเช่นนโยบายการปลดพนักงานการเกษียณอายุก่อนกำหนดสามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ทั้งสิ้น

6. ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (Home-Work Pressures) การทุ่มเทเวลาให้กับงานทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวลดลงหรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวทำให้เวลาที่ให้กับงานลดลงการจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดสูงโดยเฉพาะคู่สมรสที่มีบุตรเล็ก ๆ ต้องดูแล

จึงสรุปได้ว่า การทำงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการดำรงชีวิตในการทำงานเราต้องเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ รอบด้านที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานโดยความเครียดในการทำงานเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับการรับรู้ระดับความเครียดและการจัดการกับความเครียดของแต่ละคน

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

House (1974) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจในคนงานอเมริกันผิวขาวโดยศึกษาตัวแบบที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจพบว่าคนงานที่มีบุคลิกภาพแบบก้าวร้าวมีความทะเยอทะยานสูงชอบการแข่งขันใจร้อนรีบด่วนเร่งรีบทำงานให้ทันเวลาที่ขีดเส้นตายเอาไว้ลักษณะของบุคลิกภาพต่างๆดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเครียดสูงและมีผลต่อโอกาสการเกิดโรคหัวใจเพิ่มขึ้นอีกด้วยนอกจากนี้ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจกล่าวคือถ้ามีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานต่ำจะมีความเครียดสูงทำให้เกิดโรคหัวใจและโรคอื่นๆมากขึ้นด้วย

Bailey (1980) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดและการปรับตัวของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยสิ้นหวังโดยใช้ Analytic Model ของลาซาลัสผลการศึกษาพบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับความเครียดสูงเนื่องจากการรับรู้และการ

ประเมินต่อความเครียดได้ไม่กว้างขวางลึกซึ้งซึ่งประสบการณ์ไม่เพียงพอจึงขาดแนวทางในการปฏิบัติงาน

Levy, Faulkner and Dixon (1984) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบทบาทในการทำงานและบทบาทในครอบครัวของพนักงานสายปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่เป็นโสดและสมรสแล้วที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คนเป็นโสดจำนวน 142 คนสมรสแล้วจำนวน 81 คนผลการวิจัยพบว่าพนักงานสายปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีระดับความเครียดความขัดแย้งในบทบาทความไม่พึงพอใจในงานตลอดจนทัศนคติต่อเพศกับบทบาทในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด

Gallagher (1987) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานและวิธีการจัดการกับความเครียดจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานสายปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองจำนวน 380 คนพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในการเดินทางไปทำงานมีความเครียดในการทำงานและความเครียดของตัวบุคคลมากกว่าพนักงานที่ไม่มีปัญหาในการเดินทางจากบ้านไปทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและยังพบว่าสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่เป็นโสดจะมีความเครียดในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว

Lawrence and Lawrence (1988, p.45-51) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพยาบาลผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในพยาบาลได้แก่สภาพแวดล้อมในการทำงานปัญหาทางอารมณ์ของผู้ป่วยและครอบครัวความต้องการของผู้ป่วยและหัวหน้างานและสัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานความเครียดที่เกิดขึ้นแสดงออกมาในรูปของการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำการขาดงานความเหนื่อยล้าและผลงานต่ำ

Barnes (1992) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องความเครียดของบุคลากรการบินจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คนประกอบด้วยนักบินจำนวน 25 คนผู้ช่วยนักบินจำนวน 16 คนและลูกเรือจำนวน 1 คนโดยมุ่งศึกษาความแตกต่างของความเครียดที่มีต่อสุขภาพและการปรับตัวต่อความเครียดที่เกิดขึ้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความกังวลใจสูงโดยนักบินจะมีความกังวลใจสูงเนื่องจากความรับผิดชอบของงานที่ปฏิบัติและความคาดหวังในงานสูงอีกด้วยส่วนลูกเรือพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือปัญหาสุขภาพและงานมากนอกจากนั้นยังพบว่าพนักงานสายปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองมีความต้องการยอมรับนับถือต่ำและมีความคับข้องใจสูง

Huston (1993) ศึกษาถึงการเจ็บป่วยและการขาดงานของพนักงานสายปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองโดยเปรียบเทียบผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานสายปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองจำนวน 41 คนและพนักงานที่ปฏิบัติงานสำนักงานจำนวน 41 คนอายุเฉลี่ย 34 ปีพบว่าพนักงานสายปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองมีความเสี่ยงในการติดเชื้อโรค

มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานสำนักงานอื่นเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องพบปะกับผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก ร้อย ๆ คนต่อวันและการทำงานที่ไม่เป็นเวลาปกติทั่วไป

งานวิจัยในประเทศ

สบพร ชูทรานนท์ (2527) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและความเครียดในการทำงานของทันตแพทย์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางด้านบุคคล สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางด้านหน้าที่การงานกับความเครียดในการทำงานของทันตแพทย์กลุ่มตัวอย่างได้เลือกมาจากทันตแพทย์ที่ทำงานภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 150 คน ผลปรากฏว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางด้านบุคคล สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางด้านหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เทพวัลย์ สุขชาติ (2550) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์พบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ อายุ บุคลิกภาพ แบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยาน ชอบการแข่งขัน ใจร้อน รับผิดชอบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้แบบวัดความเครียดจากการทำงาน Occupational Stress Indicators ของคูเปอร์และคณะจำนวน 28 ข้อ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลางและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดคือปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้วงาน บทบาทหน้าที่ที่สัมพันธ์ระหว่างบุคคลความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยในการทำงานด้านด้วงานด้านบทบาทหน้าที่และประสบการณ์การทำงานสามารถร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 26.79

วรางคณา ทิมวัฒนา (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัทการบินไทยจำกัดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน พบว่าแอร์โฮสเตสส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกออกเป็น 5 ประเด็นย่อยแล้วพบว่าแอร์โฮสเตสมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำใน ด้านลักษณะงาน ลักษณะผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสวัสดิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเพียงด้านเดียวคือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2552) ทำการวิจัยเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานสายปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานสายปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน

ฉัตรสุดา ปัทมะสุนทร (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพอากาศที่ 3 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรทางการแพทย์อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่ง แผนกที่ปฏิบัติงาน ค่านิยม ปัจจัยด้านงาน และด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ทัศนัท ทูมมานนท์ (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลจังหวัด ในเขตสาธารณสุข 3 ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .054 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (X6) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (X8) ความสมดุลของชีวิตโดยรวม (X7) และโอกาสพัฒนาศักยภาพบุคลากร (X3) เป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการ โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์เท่ากับ 48.34 ดังสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = .6121 + .369(X6) + .02465(X7) + .1206(X3)$$

นารีรัตน์ เกษสุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี โดยภาพรวมและองค์ประกอบทั้งสามด้านอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อโรงเรียนโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และครูที่มีประสบการณ์การสอนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อโรงเรียน โดยรวมด้านองค์ประกอบด้านความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานในองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของ

องค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ และข้อเสนอแนะการเสริมสร้างความผูกพันต่อ องค์การของครูโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี สรุปได้ดังนี้ ด้านความเชื่อและยอมรับใน เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ได้เสนอแนะไว้ว่า โรงเรียนควรให้ครูมีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมาย นโยบายการทำงาน ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อปฏิบัติงานใน องค์การ ได้เสนอแนะไว้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนควรสร้างแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจกับคณะครู ด้าน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของโรงเรียน ได้เสนอแนะไว้ว่า โรงเรียนควร จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมกับการทำงานของครู โดยดูจากผลงานและการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ครูที่ ทำงานมานานควรได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม

สุพินดา ติวานนท์ (2555) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อ องค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานมี คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีรายได้และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พนักงาน ที่มีเพศ รายได้ และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน คุณภาพชีวิต การทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็ม ใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ส่วนตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ มีอำนาจพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 2

ธรรมศักดิ์ ดีสมศักดิ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในองค์การของ พนักงานโรงงานสยามไซเคิล อินดัสตรี พบว่า พนักงานของสยาม ไซเคิล อินดัสตรี มีความรู้สึกผูกพัน ต่อองค์การสูง โดยมีทัศนคติในเชิงบวกต่อบริษัทอยู่ในระดับมากและในระดับปานกลาง และมีทัศนคติ ในเชิงลบต่อบริษัทอยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลและมีผลกับ ความผูกพันต่อบริษัท ได้แก่ อายุ อายุการทำงานในโรงงานปัจจุบันและประสบการณ์ในการทำงาน โรงงานทั้งหมด โดยที่ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ คือ เพศ การศึกษา ความรับผิดชอบทางการเงิน ต่อครอบครัว จำนวนบริษัทที่เคยร่วมงานด้วย และจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน ไม่มีผลต่อ ความผูกพันต่อบริษัท

ศิริพร พันธูลี (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการ ของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วน ใหญ่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มี ค่านิยมการบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการ ทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

และความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สรยุทธ เกียรติวารินทร์. (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีระดับความขัดแย้งภายในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพการสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความขัดแย้งภายในองค์กร แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้ความขัดแย้งภายในองค์กรแตกต่างกัน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เป็นเชิงบวกกับความขัดแย้งภายในองค์กร

นนทภัทร อักษรดิษฐ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การสนับสนุนขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี พบว่า การสนับสนุนขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และรายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการสนับสนุนขององค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการสนับสนุนขององค์การด้านสวัสดิการ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ร้อยละ 73.50 อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วรวรรณ บุญล้อม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และคุณภาพชีวิต

ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ร้อยละ 27.70

อิสราภรณ์ รัตนช (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความภูมิใจในองค์การที่มีคุณค่าทางสังคม บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ได้รับเกียรติบัตร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 สำหรับ การได้รับการพัฒนาศึกษาอบรมดูงานเพิ่มเติมด้านวิชาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน ประสบการณ์ก่อนมาทำงาน การเป็นศิษย์เก่า และการมีอาชีพเสริม ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

มนสิชา อนุกุล (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีพุทธศักราช 2553 พบว่า ในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน พนักงานมีคุณภาพชีวิตเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับต่อไปนี้ พนักงานมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรในระดับมากที่สุด ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ อยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัยและสุขภาพอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง และด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตน้อยที่สุดด้านการได้รับค่าชมเชยหรือรางวัลจากงานที่ประสบความสำเร็จ ในด้านความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความขัดแย้งภายในองค์กรเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความขัดแย้งภายในองค์กรด้านความรู้สึก ซึ่งมีความผูกพันมากที่สุดในการทุ่มเทแรงกายและสติปัญญาเพื่อทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ รองลงมาเป็นความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ผูกพันระดับปานกลางในด้านความต่อเนื่อง และมีความผูกพันน้อยที่สุดในด้านองค์กรมีสวัสดิการและความปลอดภัยมั่นคงที่เหมาะสม โดยภาพรวมพบว่าพนักงานมีความขัดแย้งภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานของสังคม ส่วนความผูกพันด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม และพอเพียง ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน ด้านความรู้สึกเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน และด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานของสังคม อย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ส่วนด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานของสังคม

วรรณิ รัตนพันธ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคาแหง ผลวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคมและด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและใช้ความสามารถของตนเอง ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานและด้านลักษณะการบริหารงาน บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยทั้ง 3 ด้าน โดยรวม พบว่า บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บุญลือ ชาญกิจกรรณ์. (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 - 49 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อายุงาน 6 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป และมีตำแหน่งเป็นพนักงานฝ่ายบริหาร พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้วยต่อนโยบายคุณภาพชีวิตด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในเรื่องของการจัดกิจกรรมหรือการบริการเพื่อสร้างเสริมสุขภาพแก่พนักงาน และกระชับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องของการพัฒนาสภาพแวดล้อมทั้งภายใน-นอก สำนักงานให้มี

สุขอนามัยที่ดี เหมาะสมและมีบรรยากาศที่ดีขึ้น ด้านจริยธรรมในเรื่องของการจัดอบรมให้ความรู้ ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณ และธรรมาภิบาล และด้านการพัฒนาบุคลากร ในเรื่องของการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานตามตำแหน่ง เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่าปัจจัยทั้ง 8 ด้านมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้า ในงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีความคิดเห็นด้วยต่อนโยบายคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนา บุคลากรต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมแตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท A ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการค้นคว้าการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท A ในปี พ.ศ.2560 ซึ่งมีจำนวน ทั้งหมด 293 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ พนักงานและผู้บริหาร ที่ปฏิบัติงานในบริษัท A ในปี พ.ศ. 2560 ประกอบด้วย

1.กลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้บริหารได้แก่ หัวหน้างาน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายผลิต ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ ผู้จัดการโรงงาน จำนวน 10 คน

2.กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากประชากร จำนวน 293 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 159 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก(Convenient Sampling)

$$N = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนขอประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

N = ค่าผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยการศึกษาที่กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{293}{1+(293 \times (0.05)^2)} \\ &= 169\end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 169 คน

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่าง 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละกลุ่มและในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

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

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานบริษัท A	จำนวนประชากรทั้งหมด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ระดับผู้บริหาร	16	10
ระดับปฏิบัติการ	277	159
รวมทั้งสิ้น	293	169

วิธีที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มจับสลากแบบไม่มีการทดแทน (Without Replacement)

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรในบริษัท A ด้วยตนเอง

3.2.2 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมา มาทำการตรวจ ความสมบูรณ์และจัดทาสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ ตลอดจนผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับประเด็น เนื้อหา และขอบเขตของการวิจัยที่กำหนด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ปัจจัยความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท A สำหรับพนักงานระดับบริหาร ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามพนักงานระดับบริหารเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

ความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

1. ด้านตัวงาน
2. ด้านบทบาทหน้าที่
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ
4. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ขัดแย้งในองค์กรในองค์กร ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

1. ด้านบุคลากร
2. ด้านการเงิน
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์
4. ด้านการจัดการ

ปัจจัยด้านอื่นๆ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้า
5. ความรู้สึกเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน
6. ลักษณะการบริหารงาน
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่
8. ความภูมิใจขององค์กร

ชุดที่ 2 แบบสอบถาม ปัจจัยความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท A สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภท และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความขัดแย้งภายใน ในด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ ผู้วิจัยใช้ ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยเกณฑ์การวัดระดับมี 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีสาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีสาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีสาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีสาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีสาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยคำถาม 40 ข้อ ได้แก่

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ
2. สภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน 5 ข้อ
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ
5. ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน จำนวน 5 ข้อ
6. ลักษณะการบริหารงาน จำนวน 5 ข้อ
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ จำนวน 5 ข้อ
8. ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงานเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงและปรับปรุงโดยอาศัยเค้าโครงจากแบบสอบถาม Occupational Stress Indicator ของ Cooper และคณะฉบับที่สิริลักษณ์ตันชัยสวัสดิ์ (2535) ได้ดัดแปลงมาใช้ร่วมกับการศึกษาเอกสารตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งวัดความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ ด้านตัวงานด้านบทบาทหน้าที่ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยให้ผู้ตอบประเมินตนเองโดยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับมีระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) มีข้อคำถามจำนวน 38 ข้อ

3.4 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้เตรียมการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และผลงานการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้งภายในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม กำหนดประเด็น เนื้อหาและขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ครอบคลุมเนื้อหา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขความ สมบูรณ์ของเนื้อหา

2. การทดสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยพิจารณาความสอดคล้อง ระหว่าง

ข้อความกับประเด็นหลัก (IOC-Index of Consistency) คัดเลือกข้อที่ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.5-1.00

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัทอื่น ที่ไม่ใช่ประชากร จำนวน 30 คน การทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำข้อมูลจาก การนาแบบสอบถามไปทดลองใช้ หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีการของ Cranach

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลทุกชนิดก่อนนำมาลงรหัส

3.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งภายในองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดความหมายของคะแนนและแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น และแต่ละระดับจะมีความหมาย (วิชิต อุอิน, 2558) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลแบ่งชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 4 / 5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.24 – 5.00	มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.43 – 4.23	มีระดับความเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.62 – 3.42	มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.61	มีระดับความเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.5.4 เปรียบเทียบความแตกต่างความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานบริษัท A โดยการทดสอบค่าที (T-test)

3.5.5 เปรียบเทียบความแตกต่างความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานบริษัท A ตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ One-way analysis of variance กรณีที่แตกต่างใช้ Schaffe

3.5.6 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานบริษัท A โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficients)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยความเครียดและ ความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท A มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท A เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรบริษัท A เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรบริษัท A และเพื่อศึกษาความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท A ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
t	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามข้อมูลวัตถุประสงค์การวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งถามรายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความขัดแย้งภายในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความเครียดในการทำงาน ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ใช้การวิเคราะห์ t-test และ F-test
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตอบสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานและผู้บริหาร ที่ปฏิบัติงานในบริษัท A จำนวน 169 คน นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกเป็น 7 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรบริษัท A
- ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
- ตอนที่ 4 ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
- ตอนที่ 5 เปรียบเทียบลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
- ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A

ตอนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรบริษัท A ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน แยกพิจารณาตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระดับการศึกษา ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อที่	ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เพศ		
	1. ชาย	71	42.01
	2. หญิง	98	57.99
	รวม	169	100.00
2	อายุ		
	1. ต่ำกว่า 26 ปี	35	20.71
	2. 26 – 35 ปี	107	63.31
	3. 36 – 45 ปี	23	13.61
	4. 46 ปีขึ้นไป	4	2.37
	รวม	169	100.00
3	สถานภาพ		
	1. โสด	97	57.40
	2. สมรส	59	34.91
	3. หม้าย	8	4.73
	4. หย่าร้าง	5	2.96
	รวม	169	100.00
4	ระดับการศึกษา		
	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	42.60
	2. ปริญญาตรี	92	54.44
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	5	2.96
	รวม	169	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
	1. ต่ำกว่า 1 ปี	31	18.34
	2. 1- 10 ปี	35	20.71
	3. 11-20 ปี	46	27.22
	4. 21-30 ปี	37	21.89
	5. 31 ปีขึ้นไป	20	11.83
	รวม	169	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 169 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 57.99 เป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 42.01

อายุ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 63.31 รองลงมาคือ อายุ ต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.71 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.61 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.37

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 34.91 สถานภาพหม้าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.73 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.96

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 54.44 รองลงมา คือ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.96

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.22 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 21.89 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1- 10 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.71 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.34 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.83

ตอนที่ 2 ความขัดแย้งภายใน

ในการวิเคราะห์ความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม

(n = 169)

ความขัดแย้งภายใน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านบุคลากร	2.03	0.63	น้อย
ด้านการเงิน	2.01	0.65	น้อย
ด้านวัสดุอุปกรณ์	2.02	0.66	น้อย
ด้านการจัดการ	2.05	0.69	น้อย
รวม	2.03	0.60	น้อย

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.03$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ ด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.05$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.03$) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 2.02$) และด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ด้านบุคลากร

(n = 169)

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การสรรหาบุคลากรด้วยระบบคุณธรรม	1.98	0.83	น้อย
2. การสรรหาบุคลากรด้วยระบบอุปถัมภ์	1.79	0.82	น้อยที่สุด
3. การบรรจุแต่งตั้งโดยการคัดเลือกบุคลากรจากภายในองค์กร	1.98	0.88	น้อย
4. การบรรจุแต่งตั้งโดยการคัดเลือกบุคลากรจากภายนอกองค์กร	2.02	0.81	น้อย
5. การส่งบุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	2.46	1.02	น้อย
6. การส่งบุคลากรฝึกอบรมหรือสัมมนา	1.91	0.88	น้อย
7. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	2.04	0.85	น้อย
8. การโยกย้าย สับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน	2.20	1.03	น้อย
9. การเลื่อนขั้นเงินเดือน	2.04	0.85	น้อย
10. การเลื่อนตำแหน่ง	1.86	0.77	น้อย
11. การให้เงินตอบแทนพิเศษ (เงินโบนัส)	2.05	0.92	น้อย
12. การลงโทษทางวินัย	2.02	0.90	น้อย
13. บุคลิกลักษณะและนิสัยส่วนบุคคล	2.00	0.89	น้อย
รวม	2.03	0.63	น้อย

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ด้านบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.03$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ และระดับน้อย 12 ข้อ โดยเรื่องการส่งบุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.46$) รองลงมาคือ การโยกย้าย สับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.20$) และการสรรหาบุคลากรด้วยระบบอุปถัมภ์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ด้านการเงิน

(n = 169)

ด้านการเงิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความไม่โปร่งใสในการรับเงิน และการปิดบัญชีประจำวัน	1.98	0.80	น้อย
2. ความไม่โปร่งใสในการเก็บรักษาเงิน	1.95	0.77	น้อย
3. ความยุ่งยากในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ	1.96	0.86	น้อย
4. การรายงานสถานะเงินประจำวันไม่สม่ำเสมอ	2.04	0.85	น้อย
5. ความยุ่งยากในการเบิกเงินยืมการส่งคืนเงินยืม	2.26	1.00	น้อย
6. ความยุ่งยากในการใช้จ่ายเงินสะสม	1.96	0.84	น้อย
7. การจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี	1.89	0.81	น้อย
รวม	2.01	0.65	น้อย

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ด้านการเงิน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.01$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรื่องความยุ่งยากในการเบิกเงินยืมการส่งคืนเงินยืม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.04$) รองลงมาคือการรายงานสถานะเงินประจำวันไม่สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 2.04$) และการจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ด้าน
วัสดุอุปกรณ์

(n = 169)

ด้านวัสดุอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา	1.91	0.85	น้อย
2. ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการสอบราคา	2.00	0.87	น้อย
3. ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการประกวดราคา	2.07	0.88	น้อย
4. การส่งมอบพัสดุโดยวิธีการจัดซื้อไม่เป็นไปตามระเบียบพัสดุ	2.05	0.89	น้อย
5. การส่งมอบพัสดุโดยวิธีการจัดจ้างไม่เป็นไปตามระเบียบพัสดุ	2.00	0.90	น้อย
6. การเบิกจ่ายพัสดุไม่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	2.01	0.87	น้อย
7. การเก็บรักษาพัสดุไม่ถูกต้อง	2.00	0.85	น้อย
8. การยืมพัสดุโดยไม่ได้ทำบัญชีควบคุม	2.02	0.83	น้อย
9. การตรวจสอบพัสดุประจำปีไม่เป็นปัจจุบัน	2.02	0.87	น้อย
10. การจำหน่ายพัสดุไม่เป็นปัจจุบัน	2.12	0.87	น้อย
รวม	2.02	0.66	น้อย

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.02$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรื่องการจำหน่ายพัสดุไม่เป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.12$) รองลงมาคือ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการประกวดราคา ($\bar{X} = 2.07$) และความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ด้านการจัดการ

(n = 169)

ด้านการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ภาวะผู้นำองค์กรแบบเผด็จการ	2.00	0.89	น้อย
2. ภาวะผู้นำองค์กรแบบไม่กล้าตัดสินใจ	1.94	0.94	น้อย
3. การสร้างกลยุทธ์การวางแผนกำหนดเป้าหมายขององค์กร	2.06	0.96	น้อย
4. การแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างองค์กร	2.05	0.89	น้อย
5. การประสานงาน ติดต่อสื่อสาร	2.02	0.90	น้อย
6. การพิจารณาวินิจฉัยสั่งการที่ผิดพลาด	2.05	0.79	น้อย
7. ระดับการมีส่วนร่วมกันในการทำงาน	2.09	0.86	น้อย
8. การควบคุมการติดตามประเมินผลการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายน้อยจนเกินไป	2.13	0.86	น้อย
9. การควบคุมการติดตามประเมินผลการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหย่อนจนเกินไป	2.13	0.86	น้อย
รวม	2.05	0.69	น้อย

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ด้านการจัดการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.05$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรื่องการควบคุมการติดตามประเมินผลการทำงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายน้อยจนเกินไป และการควบคุมการติดตามประเมินผลการทำงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายหย่อนจนเกินไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.13$) เท่ากัน รองลงมาคือ ระดับการมีส่วนร่วมกันในการทำงาน ($\bar{X} = 2.09$) และภาวะผู้นำองค์กรแบบไม่กล้าตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.94$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน ลักษณะการบริหารงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม

(n = 169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.94	0.77	มาก
สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	4.00	0.75	มาก
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	4.02	0.71	มาก
ความมั่นคงและความก้าวหน้า	4.04	0.72	มาก
ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน	3.89	0.72	มาก
ลักษณะการบริหารงาน	3.87	0.63	มาก
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่	3.89	0.66	มาก
ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน	3.88	0.66	มาก
รวม	3.94	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความมั่นคงและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.02$) สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ($\bar{X} = 4.00$) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.94$) ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.89$) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ ($\bar{X} = 3.89$) ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ ส่วนลักษณะการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

(n = 169)

ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามสมควรใน สภาวะปัจจุบัน	3.92	1.02	มาก
2. ค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณ งานที่ท่านรับผิดชอบ	4.00	0.92	มาก
3. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถที่ท่านต้องใช้ในการทำงาน	3.88	0.94	มาก
4. ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษอย่างยุติธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานในระดับ เดียวกันกับท่าน	3.84	0.95	มาก
5. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการ ปฏิบัติงาน หรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อ ผู้บริหารได้ โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดี ความชอบ	4.05	0.91	มาก
รวม	3.94	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่อง ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน หรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้ โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานในระดับเดียวกันกับท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(n = 169)

สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ทำงานสะอาด แสงสว่างเพียงพอมีระบบระบายอากาศที่ดีและอากาศถ่ายเทสะดวก	4.02	0.88	มาก
2. หน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีเสมอ	3.99	0.93	มาก
3. มีการให้ความรู้แก่บุคลากรให้ตระหนักถึงความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ และส่งเสริมสุขภาพในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.94	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์และระบบป้องกันอุบัติเหตุในสภาพที่พร้อมใช้งาน	4.02	0.89	มาก
5. สภาพห้องน้ำมีความสะอาดและมีการดูแลรักษาอย่างถูกสุขลักษณะ	3.99	0.90	มาก
รวม	4.00	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่อง สถานที่ทำงานสะอาด แสงสว่างเพียงพอมีระบบระบายอากาศที่ดีและอากาศถ่ายเทสะดวก และหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์และระบบป้องกันอุบัติเหตุในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) เท่ากัน รองลงมาคือ หน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีเสมอ และสภาพห้องน้ำมีความสะอาดและมีการดูแลรักษาอย่างถูกสุขลักษณะ ($\bar{X} = 3.99$) เท่ากัน ส่วนมีการให้ความรู้แก่บุคลากรให้ตระหนักถึงความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ และส่งเสริมสุขภาพในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

(n = 169)

การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ในการทำงาน เช่น เข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงาน	3.98	0.88	มาก
2. ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการ ทำงานอย่างเต็มที่	4.04	0.86	มาก
3. ท่านได้รับคำชมเชยหรือรางวัลจากงานที่ประสบ ความสำเร็จ	4.02	0.86	มาก
4. หน่วยงานของท่านให้โอกาสในการศึกษาต่อ ส่งไปประชุมวิชาการและอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่ม ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.01	0.85	มาก
5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานและพัฒนางานอย่าง เต็มที่	4.06	0.79	มาก
รวม	4.02	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่อง หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความรู้ความสามารถ ในการทำงานและพัฒนางานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.04$) ส่วนท่านมีโอกาสนในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน เช่น เข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

(n = 169)

ความมั่นคงและความก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอยู่ในปัจจุบัน	4.05	0.84	มาก
2. ตำแหน่งงานที่ท่านทามีโอกาสได้เลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.02	0.87	มาก
3. ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่ง	4.01	0.91	มาก
4. ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น	4.04	0.82	มาก
5. การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานท่านเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม	4.11	0.82	มาก
รวม	4.04	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่อง การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานท่านเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ท่านมีความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.05$) ส่วน ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน

(n = 169)

ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์	3.94	0.92	มาก
2. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเป็นมิตรต่อกันเป็นอย่างดี	3.82	0.90	มาก
3. บุคลากรทุกระดับมีโอกาสได้รับทราบปัญหาในการทำงานและได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันในการแก้ไขปัญหา	3.92	0.98	มาก
4. ท่านได้รับความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.93	มาก
5. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.75	มาก
รวม	3.89	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่อง หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ บุคลากรทุกระดับมีโอกาสได้รับทราบปัญหาในการทำงานและได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันในการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.92$) ส่วน บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเป็นมิตรต่อกันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
ด้านลักษณะการบริหารงาน

(n = 169)

ลักษณะการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งอย่างเหมาะสม	4.01	0.74	มาก
2. การบริหารงานในหน่วยงานมีการแบ่งสายการบังคับบัญชาที่แน่นอนและชัดเจน	3.90	0.88	มาก
3. ขั้นตอนการบริหารจัดการในหน่วยงานของท่านมีความคล่องตัวรวดเร็ว	3.91	0.79	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสม่ำเสมอ	3.61	0.98	มาก
5. ท่านมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้โดยอิสระ	3.93	0.91	มาก
รวม	3.87	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านลักษณะการบริหารงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่อง หน่วยงานของท่านกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือ ท่านมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้โดยอิสระ ($\bar{X} = 3.93$) ส่วน หน่วยงานของท่านมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่

(n = 169)

ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เวลาทำงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ	3.88	0.86	มาก
2. ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเอง	3.77	0.88	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ไม่มีผลต่อสุขภาพจิตของท่าน	3.91	0.83	มาก
4. กฎ ระเบียบของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.00	0.82	มาก
5. ท่านมีความสุขและรักในงานที่ได้รับมอบ	3.88	0.91	มาก
รวม	3.89	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่อง กฎ ระเบียบของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ไม่มีผลต่อสุขภาพจิตของท่าน ($\bar{X} = 3.91$) ส่วนท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
ด้านความภาคภูมิใจในหน่วยงาน

(n = 169)

ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความภาคภูมิใจในการที่ได้เป็นบุคลากรใน หน่วยงานแห่งนี้	3.85	0.87	มาก
2. หน่วยงานของท่านได้รับการยอมรับว่ามี ความสำคัญต่อสังคมโดยรวม	3.86	0.89	มาก
3. หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน อื่น ๆ เพื่อจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุน สาธารณะประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม	3.87	0.83	มาก
4. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ได้สร้างความสำเร็จให้กับ หน่วยงานของท่านและสังคม	3.90	0.83	มาก
5. ท่านยินดีและเต็มใจให้ผู้อื่นทราบว่าท่าน ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานแห่งนี้	3.92	0.81	มาก
รวม	3.88	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความภาคภูมิใจในหน่วยงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่อง ท่านยินดีและเต็มใจให้ผู้อื่นทราบว่าท่านปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือ ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ได้สร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานของท่านและสังคม ($\bar{X} = 3.90$) ส่วน ท่านมีความภาคภูมิใจในการที่ได้เป็นบุคลากรในหน่วยงานแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความเครียดในการทำงาน

ในการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน ลักษณะการบริหารงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม

(n = 169)

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านตัวงาน	2.11	0.67	น้อย
2. ด้านบทบาทหน้าที่	2.14	0.68	น้อย
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ	2.17	0.71	น้อย
4. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	2.15	0.69	น้อย
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	2.40	0.62	น้อย
รวม	2.19	0.60	น้อย

จากตารางที่ 4.16 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.19$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.40$) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ($\bar{X} = 2.17$) ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.15$) ด้านบทบาทหน้าที่ ($\bar{X} = 2.14$) ส่วนด้านตัวงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านตัวงาน

(n = 169)

ด้านตัวงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ปริมาณงานที่ทำมีมากเกินไป	2.15	0.87	น้อย
2. การทำงานภายในระยะเวลาที่จำกัด	2.34	1.02	น้อย
3. การทำงานล่วงเวลา	2.08	0.85	น้อย
4. งานมีความซ้ำซากจำเจ	2.03	0.86	น้อย
5. งานต้องใช้ความรู้ความสามารถสูงเกินไป	2.00	0.82	น้อย
6. งานไม่ตรงความสามารถหรือความถนัด	2.11	0.85	น้อย
7. งานต้องมีความรับผิดชอบสูง	2.11	0.89	น้อย
8. งานไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์	2.07	0.89	น้อย
รวม	2.11	0.67	น้อย

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านตัวงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.11$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรื่อง การทำงานภายในระยะเวลาที่จำกัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.34$) รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ทำมีมากเกินไป ($\bar{X} = 2.15$) ส่วนงานต้องใช้ความรู้ความสามารถสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
ด้านบทบาทหน้าที่

(n = 169)

ด้านบทบาทหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การต้องเข้าร่วมประชุมบ่อย ๆ	2.04	0.84	น้อย
2. ความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน	2.25	0.90	น้อย
3. การแบ่งงานและความรับผิดชอบที่ไม่เป็นธรรม	2.14	0.86	น้อย
4. การทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ	2.13	0.88	น้อย
5. ขาดความอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่	2.09	0.87	น้อย
6. ไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาการทำงานอย่างอิสระ	2.21	0.87	น้อย
7. ความรู้สึกกดดันจากการที่ต้องเอาใจบังคับบัญชา	2.10	0.86	น้อย
รวม	2.14	0.68	น้อย

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.14$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรื่องความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.25$) รองลงมาคือ ไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาการทำงานอย่างอิสระ ($\bar{X} = 2.21$) ส่วน การต้องเข้าร่วมประชุมบ่อย ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ

(n = 169)

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานอาชีพ	2.14	0.96	น้อย
2. ไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ	2.22	0.96	น้อย
3. ขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง	2.08	0.87	น้อย
4. การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง	2.08	0.92	น้อย
5. การจัดการและการพัฒนาการฝึกอบรมยังขาดประสิทธิภาพ	2.23	0.83	น้อย
6. เกิดความสับสนเมื่อได้รับการมอบหมายงานโดยขาดการแนะนำวิธีปฏิบัติงาน	2.29	0.87	น้อย
7. เกิดความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา	2.17	0.86	น้อย
8. การจัดการและมอบหมายงานให้ผู้อื่นเป็นไปด้วยความยากลำบาก	2.15	0.88	น้อย
รวม	2.17	0.71	น้อย

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.17$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรื่องเกิดความสับสนเมื่อได้รับการมอบหมายงานโดยขาดการแนะนำวิธีปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=2.29$) รองลงมาคือ การจัดการและการพัฒนาการฝึกอบรมยังขาดประสิทธิภาพ ($\bar{X}=2.23$) ส่วนขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง และการถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=2.08$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

(n = 169)

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน	2.12	0.93	น้อย
2. สัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชา	2.17	0.95	น้อย
3. ขาดการให้คำปรึกษาจากผู้ร่วมงาน	2.14	0.83	น้อย
4. รู้สึกถูกทอดทิ้ง	2.25	0.89	น้อย
5. ขาดการให้ความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.11	0.85	น้อย
6. มีปัญหาในการทำงานร่วมกับเพศตรงข้าม	2.17	0.91	น้อย
7. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการประสานงานกับ หน่วยงานอื่น	2.12	0.84	น้อย
8. การได้รับคำยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจาก ผู้ร่วมงาน	2.11	0.85	น้อย
รวม	2.15	0.69	น้อย

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.15$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรื่องรู้สึกถูกทอดทิ้ง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.25$) รองลงมาคือ สัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชา และมีปัญหาในการทำงานร่วมกับเพศตรงข้าม ($\bar{X} = 2.17$) เท่ากัน ส่วน ขาดการให้ความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับคำยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.11$) เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

(n = 169)

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การเมืองในองค์กร	2.02	0.82	น้อย
2. ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	2.11	0.84	น้อย
3. บรรยากาศในการปฏิบัติงานไม่อบอุ่น	2.12	0.85	น้อย
4. สภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นแสงสว่าง อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศความสะอาดความเป็นสัดส่วนฯลฯ	2.04	0.81	น้อย
5. มีนโยบายในการบริหารงานของผู้บริหารไม่ชัดเจน	2.09	0.87	น้อย
6. ลักษณะของโครงสร้างและรูปแบบของหน่วยงานไม่เหมาะสม	2.09	0.87	น้อย
7. การสร้างกำลังใจในหน่วยงาน	2.30	0.74	น้อย
รวม	2.40	0.62	น้อย

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.40$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรื่องการสร้างกำลังใจในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.30$) รองลงมาคือ บรรยากาศในการปฏิบัติงานไม่อบอุ่น ($\bar{X} = 2.12$) ส่วนการเมืองในองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.02$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่า Independent (Independent t-test) (t-test) ดังนี้

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามเพศ

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	ชาย	71	3.93	0.76	-0.150	0.881
	หญิง	98	3.94	0.78		
สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	ชาย	71	4.00	0.72	0.000	1.000
	หญิง	98	4.00	0.78		
การพัฒนาศักยภาพของปฏิบัติงาน	ชาย	71	4.03	0.70	0.194	0.846
	หญิง	98	4.01	0.72		
ความมั่นคงและความก้าวหน้า	ชาย	71	4.02	0.73	-0.345	0.731
	หญิง	98	4.06	0.71		
ความรู้สึถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน	ชาย	71	3.85	0.72	-0.600	0.549
	หญิง	98	3.92	0.72		
ลักษณะการบริหารงาน	ชาย	71	3.81	0.65	-1.045	0.298
	หญิง	98	3.91	0.62		
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่	ชาย	71	3.90	0.68	0.185	0.854
	หญิง	98	3.88	0.64		
ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน	ชาย	71	3.88	0.67	0.013	0.990
	หญิง	98	3.88	0.66		
ภาพรวม	ชาย	71	3.93	0.56	-0.258	0.797
	หญิง	98	3.95	0.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามเพศ พบว่า เพศ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า เพศ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 8 ด้าน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามอายุ (ต่อ)

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	ต่ำกว่า 26 ปี	35	3.91	0.84	0.145	0.933
	26-35 ปี	107	3.93	0.78		
	36-45 ปี	23	3.98	0.70		
	46 ปีขึ้นไป	4	4.15	0.53		
	รวม	169	3.94	0.77		
สภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	ต่ำกว่า 26 ปี	35	3.91	0.70	0.409	0.747
	26-35 ปี	107	4.03	0.78		
	36-45 ปี	23	3.94	0.73		
	46 ปีขึ้นไป	4	4.25	0.62		
	รวม	169	4.00	0.75		
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 26 ปี	35	3.93	0.68	0.848	0.469
	26-35 ปี	107	4.08	0.72		
	36-45 ปี	23	3.87	0.72		
	46 ปีขึ้นไป	4	4.15	0.60		
	รวม	169	4.02	0.71		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามอายุ

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ความมั่นคงและ ความก้าวหน้า	ต่ำกว่า 26 ปี	35	3.98	0.72	0.209	0.890
	26-35 ปี	107	4.07	0.74		
	36-45 ปี	23	4.02	0.68		
	46 ปีขึ้นไป	4	4.20	0.54		
	รวม	169	4.04	0.72		
ความรู้สึกรับรู้ถึงการเป็น เจ้าของและการทำงาน ร่วมกัน	ต่ำกว่า 26 ปี	35	3.82	0.75	0.280	0.840
	26-35 ปี	107	3.91	0.74		
	36-45 ปี	23	3.95	0.68		
	46 ปีขึ้นไป	4	3.70	0.26		
	รวม	169	3.89	0.72		
ลักษณะการบริหารงาน	ต่ำกว่า 26 ปี	35	3.76	0.66	0.585	0.625
	26-35 ปี	107	3.91	0.63		
	36-45 ปี	23	3.90	0.61		
	46 ปีขึ้นไป	4	3.70	0.60		
	รวม	169	3.87	0.63		
ความสมดุลระหว่างงานกับ ชีวิตความเป็นอยู่	ต่ำกว่า 26 ปี	35	3.84	0.72	0.613	0.607
	26-35 ปี	107	3.87	0.67		
	36-45 ปี	23	4.05	0.56		
	46 ปีขึ้นไป	4	3.75	0.30		
	รวม	169	3.89	0.66		
ความภาคภูมิใจใน หน่วยงาน	ต่ำกว่า 26 ปี	35	3.79	0.67	2.123	0.099
	26-35 ปี	107	3.87	0.67		
	36-45 ปี	23	4.12	0.61		
	46 ปีขึ้นไป	4	3.35	0.41		
	รวม	169	3.88	0.66		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามอายุ

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	อายุ	<i>n</i>	$\bar{x}$	<i>S.D.</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภาพรวม	ต่ำกว่า 26 ปี	35	3.87	0.63	0.260	0.854
	26-35 ปี	107	3.96	0.59		
	36-45 ปี	23	3.98	0.49		
	46 ปีขึ้นไป	4	3.91	0.16		
	รวม	169	3.94	0.58		

จากตารางที่ 4.23 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามเพศ พบว่า อายุ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า อายุ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 8 ด้าน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	สถานภาพ	<i>n</i>	$\bar{x}$	<i>S.D.</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	โสด	97	3.93	0.79	0.109	0.955
	สมรส	59	3.95	0.77		
	หม้าย	8	4.00	0.51		
	หย่าร้าง	5	3.76	0.98		
	รวม	169	3.94	0.77		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามสถานภาพ

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	สถานภาพ	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	โสด	97	4.01	0.75	0.206	0.892
	สมรส	59	3.98	0.76		
	หม้าย	8	4.18	0.53		
	หย่าร้าง	5	3.88	1.08		
	รวม	169	4.00	0.75		
การพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน	โสด	97	4.01	0.73	0.128	0.943
	สมรส	59	4.01	0.72		
	หม้าย	8	4.13	0.49		
	หย่าร้าง	5	4.16	0.70		
	รวม	169	4.02	0.71		
ความมั่นคงและ ความก้าวหน้า	โสด	97	4.05	0.70	0.041	0.989
	สมรส	59	4.03	0.75		
	หม้าย	8	4.13	0.61		
	หย่าร้าง	5	4.04	1.05		
	รวม	169	4.04	0.72		
ความรู้สึถึงการเป็น เจ้าของและการทำงาน ร่วมกัน	โสด	97	3.92	0.75	0.679	0.566
	สมรส	59	3.84	0.70		
	หม้าย	8	4.13	0.30		
	หย่าร้าง	5	3.60	0.93		
	รวม	169	3.89	0.72		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามสถานภาพ

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	สถานภาพ	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ลักษณะการบริหารงาน	โสด	97	3.92	0.63	0.666	0.574
	สมรส	59	3.82	0.66		
	หม้าย	8	3.75	0.45		
	หย่าร้าง	5	3.64	0.70		
	รวม	169	3.87	0.63		
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่	โสด	97	3.93	0.66	0.800	0.496
	สมรส	59	3.86	0.66		
	หม้าย	8	3.85	0.48		
	หย่าร้าง	5	3.48	0.88		
	รวม	169	3.89	0.66		
ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน	โสด	97	3.96	0.63	1.184	0.318
	สมรส	59	3.76	0.69		
	หม้าย	8	3.85	0.67		
	หย่าร้าง	5	3.72	0.79		
	รวม	169	3.88	0.66		
ภาพรวม	โสด	97	3.97	0.56	0.274	0.844
	สมรส	59	3.91	0.62		
	หม้าย	8	4.00	0.28		
	หย่าร้าง	5	3.79	0.81		
	รวม	169	3.94	0.58		

จากตารางที่ 4.24 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า สถานภาพ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 8 ด้าน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามอายุ
(ต่อ)

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน	ระดับการศึกษา	<i>n</i>	$\bar{x}$	<i>S.D.</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	4.02	0.76	0.788	0.456
	ปริญญาตรี	92	3.87	0.79		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.96	0.55		
	รวม	169	3.94	0.77		
สภาพที่ทำงาน ปลอดภัย ไม่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	4.08	0.71	0.864	0.423
	ปริญญาตรี	92	3.93	0.79		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.08	0.33		
	รวม	169	4.00	0.75		
การพัฒนาศักยภาพ ของผู้ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	4.14	0.70	1.820	0.165
	ปริญญาตรี	92	3.93	0.72		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.96	0.57		
	รวม	169	4.02	0.71		
ความมั่นคงและ ความก้าวหน้า	ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	4.11	0.74	0.608	0.546
	ปริญญาตรี	92	3.99	0.71		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.12	0.46		
	รวม	169	4.04	0.72		
ความรู้สึถึงการเป็น เจ้าของและการ ทำงานร่วมกัน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	3.99	0.70	1.115	0.330
	ปริญญาตรี	92	3.82	0.75		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.84	0.52		
	รวม	169	3.89	0.72		

ตารางที่ 4.25 (ต่อ) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามอายุ

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ลักษณะการบริหารงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	3.86	0.61	0.397	0.673
	ปริญญาตรี	92	3.87	0.66		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.12	0.46		
	รวม	169	3.87	0.63		
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่	ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	3.82	0.64	0.749	0.474
	ปริญญาตรี	92	3.94	0.67		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.00	0.63		
	รวม	169	3.89	0.66		
ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	3.87	0.63	0.466	0.628
	ปริญญาตรี	92	3.87	0.69		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.16	0.62		
	รวม	169	3.88	0.66		
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	3.99	0.57	0.495	0.610
	ปริญญาตรี	92	3.90	0.59		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.03	0.50		
	รวม	169	3.94	0.58		

จากตารางที่ 4.25 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 8 ด้าน

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตาม
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน	ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	<i>n</i>	$\bar{x}$	<i>S.D.</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและ เพียงพอ	ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.98	0.69	4.016	0.004*
	1-10 ปี	35	3.75	0.81		
	11-20 ปี	46	4.18	0.71		
	21-30 ปี	37	3.63	0.86		
	31 ปีขึ้นไป	20	4.21	0.56		
	รวม	169	3.94	0.77		
สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.99	0.69	3.612	0.008*
	1-10 ปี	35	3.78	0.75		
	11-20 ปี	46	4.32	0.68		
	21-30 ปี	37	3.82	0.82		
	31 ปีขึ้นไป	20	4.00	0.67		
	รวม	169	4.00	0.75		
การพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.93	0.72	2.488	0.045*
	1-10 ปี	35	3.96	0.81		
	11-20 ปี	46	4.27	0.64		
	21-30 ปี	37	3.82	0.72		
	31 ปีขึ้นไป	20	4.08	0.50		
	รวม	169	4.02	0.71		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	<i>n</i>	$\bar{x}$	<i>S.D.</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ความมั่นคงและความก้าวหน้า	ต่ำกว่า 1 ปี	31	4.03	0.72	1.040	0.388
	1-10 ปี	35	3.99	0.76		
	11-20 ปี	46	4.20	0.64		
	21-30 ปี	37	3.89	0.83		
	31 ปีขึ้นไป	20	4.07	0.56		
	รวม	169	4.04	0.72		
ความรู้สึกรับรู้ถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน	ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.99	0.64	4.947	0.001*
	1-10 ปี	35	3.80	0.68		
	11-20 ปี	46	4.16	0.63		
	21-30 ปี	37	3.51	0.85		
	31 ปีขึ้นไป	20	3.99	0.59		
	รวม	169	3.89	0.72		
ลักษณะการบริหารงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.92	0.60	2.378	0.054
	1-10 ปี	35	3.86	0.57		
	11-20 ปี	46	3.98	0.66		
	21-30 ปี	37	3.61	0.69		
	31 ปีขึ้นไป	20	4.04	0.52		
	รวม	169	3.87	0.63		
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่	ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.87	0.63	1.747	0.142
	1-10 ปี	35	4.03	0.49		
	11-20 ปี	46	3.89	0.67		
	21-30 ปี	37	3.90	0.71		
	31 ปีขึ้นไป	20	3.66	0.69		
	รวม	169	3.87	0.63		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n=169)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	31	4.05	0.62	1.902	0.112
	1-10 ปี	35	3.78	0.69		
	11-20 ปี	46	3.91	0.63		
	21-30 ปี	37	3.69	0.69		
	31 ปีขึ้นไป	20	4.05	0.61		
	รวม	169	3.88	0.66		
ภาพรวม	ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.99	0.48	3.282	0.013*
	1-10 ปี	35	3.85	0.58		
	11-20 ปี	46	4.12	0.55		
	21-30 ปี	37	3.70	0.67		
	31 ปีขึ้นไป	20	4.06	0.44		
	รวม	169	3.94	0.58		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ความมั่นคงและความก้าวหน้า ลักษณะการบริหารงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ และความภาคภูมิใจในหน่วยงาน

แต่ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A แตกต่างกัน ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 32-36

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n=400)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				
				1	2	3	4	5
1. ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.98	0.69	-	-	-	-	-
2. 1-10 ปี	35	3.75	0.81		-	*	-	*
3. 11-20 ปี	46	4.18	0.71			-	*	-
4. 21-30 ปี	37	3.63	0.86				-	*
5. 31 ปีขึ้นไป	20	4.21	0.56					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี และ 31 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี และ 21-30 ปี

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n=400)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				
				1	2	3	4	5
1. ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.99	0.69	-	*	-	-	-
2. 1-10 ปี	35	3.78	0.75		-	*	-	-
3. 11-20 ปี	46	4.32	0.68			-	*	-
4. 21-30 ปี	37	3.82	0.82				-	-
5. 31 ปีขึ้นไป	20	4.00	0.67					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 11-20 ปีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี

และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-30 ปี

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (n=400)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				
				1	2	3	4	5
1. ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.93	0.72	-	*	-	-	-
2. 1-10 ปี	35	3.96	0.81		-	*	-	-
3. 11-20 ปี	46	4.27	0.64			-	*	-
4. 21-30 ปี	37	3.82	0.72				-	-
5. 31 ปีขึ้นไป	20	4.08	0.50					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 11-20 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี

และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-30 ปี

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (n=400)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				
				1	2	3	4	5
1. ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.99	0.64	-	-	-	*	-
2. 1-10 ปี	35	3.80	0.68		-	*	-	-
3. 11-20 ปี	46	4.16	0.63			-	*	-
4. 21-30 ปี	37	3.51	0.85				-	*
5. 31 ปีขึ้นไป	20	3.99	0.59					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน มากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1-10 ปี และ 21-30 ปี

และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ด้านความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน มากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-30 ปี

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n=400)

ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				
				1	2	3	4	5
1. ต่ำกว่า 1 ปี	31	3.99	0.48	-	-	-	*	-
2. 1-10 ปี	35	3.85	0.58		-	*	-	-
3. 11-20 ปี	46	4.12	0.55			-	*	-
4. 21-30 ปี	37	3.70	0.67				-	*
5. 31 ปีขึ้นไป	20	4.06	0.44					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ภาพรวม มากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1-10 ปี และ 21-30 ปี

และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ภาพรวม มากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-30 ปี

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ดังนี้



ตารางที่ 4.32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A

คุณภาพชีวิต ในการทำงาน ความขัดแย้งภายใน	ผลตอบแทน ที่ยุติธรรม และ เพียงพอ	สภาพที่ทำงาน ปลอดภัย ไม่ เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ	การพัฒนา ศักยภาพ ของ ผู้ปฏิบัติงาน	ความมั่นคง และ ความก้าวหน้า	ความรู้สึกรถึง การเป็น เจ้าของและ การทำงาน ร่วมกัน	ลักษณะ การ บริหารงาน	ความสมดุล ระหว่างงาน กับชีวิต ความเป็นอยู่	ความ ภาคภูมิใจ ใน หน่วยงาน	ภาพรวม
ด้านบุคลากร	-0.720**	-0.725**	-0.723**	-0.658**	-0.658**	-0.655**	-0.602**	-0.601**	-0.818**
ด้านการเงิน	-0.690**	-0.646**	-0.703**	-0.703**	-0.621**	-0.543**	-0.498**	-0.686**	-0.780**
ด้านวัสดุอุปกรณ์	-0.790**	-0.712**	-0.752**	-0.754**	-0.701**	-0.620**	-0.545**	-0.634**	-0.846**
ด้านการจัดการ	-0.870**	-0.761**	-0.749**	-0.742**	-0.681**	-0.544**	-0.448**	-0.558**	-0.826**
ภาพรวม	-0.844**	-0.780**	-0.803**	-0.784**	-0.730**	-0.646**	-0.572**	-0.679**	-0.897**

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความขัดแย้งภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับสูง ($r = -0.897$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ทั้งในภาพรวมและรายคู่ มีค่าความสัมพันธ์กันในทางลบหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่ตรงกันข้ามกันทุกคู่ ซึ่งความขัดแย้งภายในมีสัมพันธ์กับด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มากที่สุด ($r = -0.844$) รองลงมาคือ ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ($r = -0.803$) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ($r = -0.784$) ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ($r = -0.780$) ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน ($r = -0.730$) ด้านความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ($r = -0.679$) ด้านลักษณะการบริหารงาน ($r = -0.646$) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ น้อยที่สุด ($r = -0.572$)

ตอนที่ 6 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ดังนี้



ตารางที่ 4.33 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A

คุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ผลตอบแทน ที่ยุติธรรม และ เพียงพอ	สภาพที่ทำงาน ปลอดภัย ไม่ เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ	การพัฒนา ศักยภาพ ของ ผู้ปฏิบัติงาน	ความมั่นคง และ ความก้าวหน้า	ความรู้สึถึง การเป็น เจ้าของและ การทำงาน ร่วมกัน	ลักษณะ การ บริหารงาน	ความสมดุล ระหว่างงาน กับชีวิต ความเป็นอยู่	ความ ภาคภูมิใจ ใน หน่วยงาน	ภาพรวม
ความเครียดในการทำงาน									
ด้านตัวงาน	-0.587**	-0.509**	-0.585**	-0.623**	-0.632**	-0.643**	-0.677**	-0.808**	-0.768**
ด้านบทบาทหน้าที่	-0.600**	-0.521**	-0.522**	-0.579**	-0.642**	-0.661**	-0.656**	-0.710**	-0.743**
ด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในงานอาชีพ	-0.680**	-0.550**	-0.578**	-0.584**	-0.584**	-0.574**	-0.560**	-0.622**	-0.723**
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นใน การปฏิบัติงาน	-0.738**	-0.638**	-0.621**	-0.647**	-0.623**	-0.558**	-0.549**	-0.649**	-0.770**
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศ ขององค์กร	-0.559**	-0.526**	-0.633**	-0.586**	-0.574**	-0.523**	-0.543**	-0.631**	-0.698**
ภาพรวม	-0.711**	-0.615**	-0.657**	-0.676**	-0.684**	-0.663**	-0.668**	-0.765**	-0.830**

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความเครียดในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับสูง ($r = -0.830$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ทั้งในภาพรวมและรายคู่ มีค่าความสัมพันธ์กันในทางลบหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่ตรงกันข้ามกันทุกคู่ ซึ่งความเครียดในการทำงานมีสัมพันธ์กับด้านความภาคภูมิใจในหน่วยงาน มากที่สุด ($r = -0.765$) รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($r = -0.711$) ด้านความรู้สึกรับรู้ถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน ($r = -0.684$) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ($r = -0.676$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ ($r = -0.668$) ด้านลักษณะการบริหารงาน ($r = -0.663$) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ($r = -0.657$) ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ น้อยที่สุด ($r = -0.615$)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยความเครียดและ ความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท A มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท A เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากร บริษัท A เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรบริษัท A และเพื่อศึกษาความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท A ซึ่งผลที่ได้เป็นดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี

2) ผลการศึกษาความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยและเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ ด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

3) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความมั่นคงและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

4) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับสูง ($r = -0.897$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าในภาพรวมและรายคู่มีความสัมพันธ์กันในทางลบ ซึ่งความขัดแย้งภายในมีสัมพันธ์กับด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและ

เพียงพอ มากที่สุด ($r = -0.844$) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม อยู่ในระดับสูง ($r = -0.830$) ที่ระดับสำคัญทางสถิติที่.05

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ด้านความขัดแย้งภายใน

ความขัดแย้งภายในของบุคลากรบริษัท A ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยและเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ ด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ วรณีย์ รัตนพันธ์ (2553) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

5.2.2 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความมั่นคงและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ตามลำดับ ส่วนลักษณะการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ ฉัตรสุตา ปัทมะสุนทร (2551) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพภาคที่ 3

ชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียง ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน หรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้ โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ ส่วนท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานในระดับเดียวกันกับท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ ทศนันท์ ทูมมานนท์ (2551) คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลจังหวัด ในเขตสาธารณสุข 3

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่องการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานท่านเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอยู่ในปัจจุบัน ส่วน ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ มนสิชา อนุกุล (2553) คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีพุทธศักราช 2553

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านความภาคภูมิใจในหน่วยงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่อง ท่านยินดีและเต็มใจให้ผู้อื่นทราบว่าท่านปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ได้สร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานของท่านและสังคม ส่วน ท่านมีความภาคภูมิใจในการที่ได้เป็นบุคลากรในหน่วยงานแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ มนสิชา อนุกุล (2553) เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีพุทธศักราช 2553

5.2.3 ด้านความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ส่วนด้านตัวงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2555) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยใช้แบบวัดความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านตัวงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรื่อง การทำงานภายในระยะเวลาที่จำกัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ทำมีมากเกินไป ส่วนงานต้องใช้ความรู้ความสามารถสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ Brown and Moberg (1980, p. 170-172) การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูงใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ

ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท A ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในรายข้อ

พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรื่องการสร้างกำลังใจในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ บรรยากาศในการปฏิบัติงานไม่อบอุ่น ส่วนการเมืองในองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ Lawrence and Lawrence (1988, p.45-51) ลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพยาบาล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียด ความขัดแย้ง อยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดีสำหรับองค์กรและความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง ที่อาจเป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียดขึ้นได้ เนื่องจากความพึงพอใจมีความผกผันกับความเครียด ดังนั้นกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจน้อยจะเป็นผลทำให้ความเครียดมาก ในทางกลับกันถ้าความพึงพอใจมากจะเป็นผลทำให้ความเครียดน้อย อาจมีผลต่อพฤติกรรม จิตใจและประสิทธิภาพในการทำงานตามมา ดังนั้น องค์กรจึงควรหามาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลขึ้นมารองรับ เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดความเครียดของพนักงานและเพื่อเป็นการอธิบายความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่างๆ ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ

1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งมีผลต่อความเครียดของพนักงานนั้นมาจากความ พึงพอใจในเรื่องความเสี่ยงต่ออันตรายของงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง การจัดให้พนักงานได้ทำการศึกษาและฝึกอบรมการทำงาน มีมาตรฐานในการทำงานและป้องกันอันตรายที่อาจเกิดจากการทำงานได้อย่างมีระบบในระดับดีและให้พนักงานได้ตระหนักถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ การจัดงานให้บุคคลให้ตรงกับงาน (Right Person for the Job) จัดงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีปริมาณงานที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจและจะเต็มใจทุ่มเทให้กับการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ความเครียดลดลง

2) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความเครียดของพนักงานมาจากความพึงพอใจในเรื่องเสียงรบกวนในสถานที่ทำงาน มีความพึงพอใจระดับน้อย ในการทำงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมมีเสียงดังนั้น ควรมีความเหมาะสมในเรื่องความสะอาดของพื้นที่ในการทำงาน และควรทำการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่มีอย่างเพียงพอและมีสภาพดี รวมถึงความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นอุปกรณ์ป้องกันเสียงรบกวน องค์กร จึงควรให้ความสำคัญต่อการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสม การดูแลและให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจและมีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้ความเครียดลดลง

3) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความเครียดของพนักงาน มาจากความพึงพอใจในเรื่องบรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความอบอุ่น มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานในการทำงานที่ดีคือ การที่พนักงานมีความสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงาน ให้ความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่องค์กรได้ทำการส่งเสริมให้พนักงานร่วมกันทำงานเป็นทีม (Team Work) นำระบบ 5 ส. (สะสาง สะอาด สะดวก ถูก สุขอนามัย สร้างนิสัย) ระบบ QCC (Quality Control Circle) สิ่งเหล่านี้มีผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ความเครียดลดลง

4) ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร ซึ่งมีผลต่อความเครียดของพนักงานมาจากความพึงพอใจในเรื่องหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม มีความพึงพอใจระดับปานกลาง การกำหนดนโยบายการบริหารในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมและยุติธรรมที่ชัดเจนจะส่งผลให้กับพนักงานเกิดความเข้าใจไม่เกิดความสับสนในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรได้กำหนดเป้าหมายและนโยบายอย่างชัดเจน การกำหนดกฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ใช้มาตรฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นพนักงานในระดับใดให้เกิดความยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลให้ความเครียดลดลง

5) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งมีผลต่อความเครียดของพนักงานมาจากความพึงพอใจในเรื่องระบบการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม มีความพึงพอใจระดับปานกลางผลตอบแทนด้านเงินเดือน โบนัสและผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับในระดับที่เหมาะสมมีความยุติธรรมและมีเกณฑ์การวัดที่แน่นอน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการจ้างอัตราเงินเดือนที่องค์กร ได้จ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานซึ่งมีวุฒิการศึกษาที่ระดับต่าง ๆ ถือได้ว่าการจ่ายค่าจ้างให้กับพนักงานอยู่ในระดับเดียวกับอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีผลตอบแทนด้านอื่น ๆ เช่น ค่าเบี้ยขยัน แต่เดือนในกรณีที่พนักงานไม่ขาดงานและไม่มาทำงานสาย ค่ารักษาพยาบาลประจำปีต่อคน ค่าครองชีพต่อเดือน ค่าอาหารกลางวันต่อเดือน เงินโบนัสประจำปี หอพักสำหรับพนักงานโสดและหอพักสำหรับผู้มีครอบครัว รวมถึงการกำหนดจำนวนวันหยุด วันลาพักผ่อนประจำปี เป็นไปตามที่กฎหมายแรงงานที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องมีจำนวนและปริมาณที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลให้ความเครียดลดลง

6) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความเครียดของพนักงานมาจากความพึงพอใจในเรื่อง ผู้บังคับบัญชาสันับสนุนให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น มีความพึงพอใจระดับปานกลาง การได้รับเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นหรือได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น ควรมีการได้รับการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการอบรมและได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ทางองค์กรควรต้องทำการพัฒนาพนักงานโดยการจัด

ฝึกอบรมในแต่ละโปรแกรมที่มีความเหมาะสมตามความจำเป็นของงาน เวลาและสถานการณ์ แต่ถ้าพนักงานได้รับโอกาสในการทำงานแล้วได้รับการยอมรับ ให้มีการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับการศึกษาต่อและได้รับค่าตอบแทนสวัสดิการที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลให้ความเครียดต่ำลง

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าข้อเสนอแนะในการสัมภาษณ์จากงานวิจัย พบว่า สาเหตุของความเครียดมาจากปัจจัยดังต่อไปนี้ ทางการเงินและเศรษฐกิจ การคาดหวังความก้าวหน้าในการทำงาน ทางสุขภาพ การขาดความรู้ในการทำงานและความสัมพันธ์กันเพื่อนร่วมงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ แนวทางในการลดความเครียดของพนักงาน คือ การส่งเสริมให้พนักงานได้มีการออกกำลังกายและเล่นกีฬา จัดให้มีการทัศนศึกษา โดยการจัดให้มีการสัมนานอกสถานที่ร่วมกัน จัดให้มีการได้รับการบำบัดทางร่างกายเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่อายุมาก โดยการจัดให้มีแพทย์นัดแผนโบราณมาประจำบริษัทและยึดมั่นในความพอเพียงตามแนวพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทางบริษัทควรทำการสร้างความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยการสร้างความเชื่อมั่นในเกณฑ์ตัดสินมีความยุติธรรม ในการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทนสวัสดิการให้กับพนักงานมีความถูกต้องมีความชัดเจนมีหลักในการตัดสินที่ยุติธรรม

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาความต้องการของพนักงานเพื่อทำการวางแผนโครงสร้างของนโยบายด้านบุคลากรบุคคลให้เกิดความเหมาะสมกับงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ให้เกิดความยุติธรรมต่อพนักงานและผู้ประกอบการต่อไป

บรรณานุกรม

- ฉัตรสุตา ปัทมะสุนทร. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ใน
โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกที่ 3. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
ชุตินันต์ อนุกาญจนา. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตและความขัดแย้งภายในองค์กรของ
โรงเรียนพระนครบริหารธุรกิจ. พระนครบริหารธุรกิจ.
เชียวชาญ องค์กรวัฒนากุล. (2550). มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐ : การเมือง ค่านิยม
และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
ดร.ณศรี สิริยศจำรง. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความยืดหยุ่นผู้พันต่อองค์การของ
พยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ทัศนันท์ ทูมมานนท์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานความขัดแย้งภายใน
องค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลในเขตสาธารณสุข3. (วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- บุญลือ ชาญกิจกรรณ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- ธรรมศักดิ์ ดีสมศักดิ์. (2556). ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในองค์การของพนักงานโรงงาน
สยามไซเคิล อินดัสตรี. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- นนทภัทร อักษรดิษฐ์. (2550). การสนับสนุนขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความ
ผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรม
ผลิตยางรถยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นาริรัตน์ เกษสุวรรณ. (2555). ศึกษาความผูกพันและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อ
องค์การของครู โรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นิสดารค์ เวชยานนท์. (2556). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญแสง ธีระภากร. (2553). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ.
- ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. (2555). วิทยาการศึกษาสังคมไทยวิธีใหม่แห่งการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ฝ่าย
ข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลองค์การพัฒนาเอกชน.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ผจญ เฉลิมสาร. **คุณภาพชีวิตการทำงาน**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.m.Society.go.th/docerment/article/article-3489.doc> (วันที่ค้น 29 สิงหาคม 2552)
- พิมลวรรณ พงศ์สวัสดิ์. (2555) . ความคาดหวังหลังปรับระบบราชการ. **วารสารข้าราชการ**, 4 (37), 18.
- ภรณ์ มหามนต์. (2529). **การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มนสิชา อนุกุล. (2553). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีพุทธศักราช 2553**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รุจิ อุศิลปัทม์. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเชียงใหม่**. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณ รัตนพันธ์. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความขัดแย้งภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชัย อุ๋น. (2558). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- ศิริพร พันธุ์. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการ ของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สรยุทธ เกียรติวารินทร์. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด**. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).

บรรณานุกรม (ต่อ)

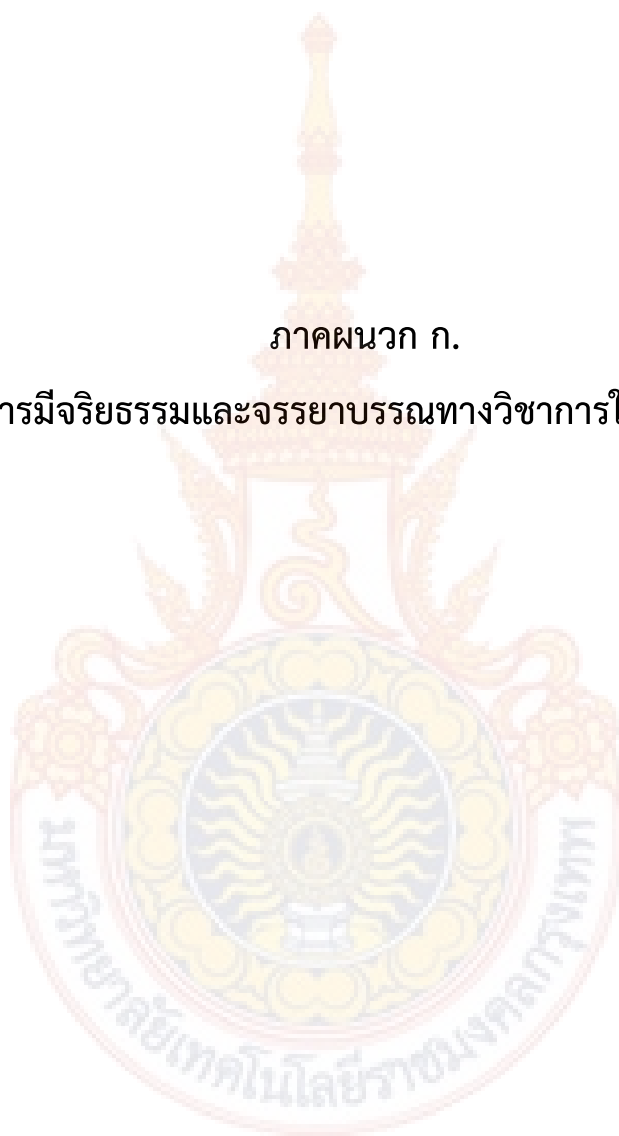
- สุพิณดา ติวานนท์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- อิทธินันท์ สันตศ. ความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงาน : Employee engagement. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก จาก <http://www.d4.co.th/article.htm> (วันที่ค้น 28 พฤษภาคม 2552).
- อิสราภรณ์ รัตนคช. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.ปัตตานี. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- Bailey, S.M. Steffen and Grout, J.W. (1980). "The stress audit: Identifying the stressors of ICU nursing" In *Journal of Nursing Education*. 19 : 15-25.
- Gallagher, L. P., & Kreidler, M. C. (1987). *Nursing and Health Maximizing Human Potential Throughout the Life Cycle*. California: Appleton and Lange.
- House, R. J. and Mitchell, T. R. (1974). Path-Goal Theory of Leadership. *Journal of Contemporary Business*, Autumn, 81-97.
- Huston (1993)
- Lawrence and Lawrence (1988: 45-51)
- Levy, Faulkner and Dixon (1984)
- O'Donnell, B. F., Drachman, D. A., Barnes, H. J., Swearer, J. M., & Lew, R. A. (1992). Incontinence and troublesome behaviors predict institutionalisation in dementia. *Journal of Geriatric Psychiatry and Neurology*, 5, 45-52

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

แบบรับรองการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการในการทำวิทยานิพนธ์



แบบรับรองการมีจรรยาบรรณในการทำวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักวิชาการ มหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดให้นักศึกษาทุกคนปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณนักวิจัย 9 ข้อ ตามที่สภาวิจัยแห่งชาติกำหนด ซึ่งประกอบไปด้วย

จรรยาบรรณนักวิจัย 9 ข้อ ตามที่สภาวิจัยแห่งชาติกำหนด

1. นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ นักวิจัยต้องมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน ไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น ต้องให้เกียรติและอ้างอิงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัย ต้องซื่อตรงต่อการแสวงหาทุนวิจัย และ มีความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

2. นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำงานวิจัย ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัยและต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด นักวิจัยต้องปฏิบัติตามพันธกรณีและข้อตกลงการวิจัยที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน อุทิศเวลาทำงานวิจัยให้ได้ผลดีที่สุด และเป็นไปตามกำหนดเวลา มีความรับผิดชอบไม่ทิ้งงานระหว่างดำเนินการ

3. นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัยอย่างเพียงพอ และมีความรู้ความชำนาญ หรือมีประสบการณ์เกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ทำวิจัย เพื่อนำไปสู่งานวิจัยที่มีคุณภาพ และเพื่อป้องกันปัญหาการวิเคราะห์ การตีความ หรือการสรุปที่ผิดพลาด อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่องานวิจัย

4. นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต นักวิจัยต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และเที่ยงตรงในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคน สัตว์ พืช ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม มีจิตสำนึกและมีปฏิธานที่จะอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

5. นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรี และมีสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย นักวิจัยต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางวิชาการจนละเลยและขาดความเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนมนุษย์ ต้องถือ เป็นภาระหน้าที่ที่จะอธิบายจุดมุ่งหมายของการวิจัยแก่บุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่หลอกลวงหรือ บีบบังคับ และไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

6. นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย นักวิจัย ต้องมีอิสระทางความคิด ต้องตระหนักว่า อคติส่วนตน หรือความลำเอียงทางวิชาการ

อาจส่งผลให้มี การบิดเบือนข้อมูลและข้อค้นพบทางวิชาการ อันเป็นเหตุให้เกิดผลเสียหาย ต่อ งานวิจัย

7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ นักวิจัยพึงเผยแพร่ผลงานวิจัย เพื่อ ประโยชน์ทางวิชาการและสังคม ไม่ขยายผลข้อค้นพบจนเกิดความเป็นจริง และไม่ใช่ผลงานวิจัย ไปทาง มิชอบ

8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น นักวิจัยพึงมีใจกว้างพร้อมที่จะ เปิดเผยข้อมูลและขั้นตอนการวิจัย ยอมรับฟัง ความคิดเห็นและเหตุผลทางวิชาการของผู้อื่น และ พร้อมที่จะปรับ ปรับแก้ในงานวิจัยของตนให้ถูกต้อง

9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ นักวิจัยพึงมีจิตสำนึกที่จะอุทิศกำลัง สติปัญญาในการทำวิจัย เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อความเจริญและประโยชน์สุขของสังคม และ มวลมนุษยชาติ

ข้าพเจ้า นางสาวไพพรรณ อภิธรรมกิตติ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รหัสนักศึกษา 56805141013-8 ซึ่งเป็นผู้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัจจัยความเครียดและ ความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท A” ข้าพเจ้าทราบ ดีว่าการให้ข้อความอันเป็นเท็จและการละเมิดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนักวิจัย อาจนำมาสู่การ พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา หรือถูกเพิกถอนปริญญา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวไพพรรณ อภิธรรมกิตติ)

ผู้ทำวิทยานิพนธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง “ความเครียดในการทำงาน ความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท A”

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านในประเด็นต่าง ๆ จึงขอความ
อนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อเพื่อประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้
เป็นอย่างมาก

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับขัดแย้งภายในของบุคลากร

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษา เรื่อง “ความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อ
คุณภาพชีวิตในการทำงานบริษัท A”

3. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ความร่วมมือการตอบแบบสอบถามให้ครบทุก
ส่วน และตรงตามสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่าน คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ
และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 26 ปี☐ 2) 26 – 35 ปี☐ 3) 36 – 45 ปี☐ 4) 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

☐ 1) โสด☐ 2) สมรส☐ 3) หม้าย☐ 4) หย่าร้าง☐ 5) อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี☐ 2) ปริญญาตรี☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ 1) ต่ำกว่า 1 ปี☐ 2) 1 – 10 ปี☐ 3) 11 – 20 ปี☐ 4) 21 – 30 ปี☐ 5) 31 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความขัดแย้งภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

สาเหตุของความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. การสรรหาบุคลากรด้วยระบบคุณธรรม					
2. การสรรหาบุคลากรด้วยระบบอุปถัมภ์					
3. การบรรจุแต่งตั้งโดยการคัดเลือกบุคลากรจากภายในองค์กร					
4. การบรรจุแต่งตั้งโดยการคัดเลือกบุคลากรจากภายนอกองค์กร					
5. การส่งบุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
6. การส่งบุคลากรฝึกอบรมหรือสัมมนา					
7. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร					
8. การโยกย้าย สับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน					
9. การเลื่อนขั้นเงินเดือน					
10. การเลื่อนตำแหน่ง					
11. การให้เงินตอบแทนพิเศษ (เงินโบนัส)					
12. การลงโทษทางวินัย					
13. บุคลิกลักษณะและนิสัยส่วนบุคคล					
ด้านการเงิน					
14. ความไม่โปร่งใสในการรับเงิน และการปิดบัญชีประจำวัน					
15. ความไม่โปร่งใสในการเก็บรักษาเงิน					
16. ความยุ่งยากในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ					
17. การรายงานสถานะเงินประจำวันไม่สม่ำเสมอ					
18. ความยุ่งยากในการเบิกเงินยืมการส่งคืนเงินยืม					
19. ความยุ่งยากในการใช้จ่ายเงินสะสม					

สาเหตุของความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20. การจัดทำข้อบัญญัติ ดึงงบประมาณรายจ่ายประจำปี					
ด้านวัสดุอุปกรณ์					
21. ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา					
22. ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการสอบราคา					
23. ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการประกวดราคา					
24. การส่งมอบพัสดุโดยวิธีการจัดซื้อไม่เป็นไปตามระเบียบพัสดุ					
25. การส่งมอบพัสดุโดยวิธีการจัดจ้างไม่เป็นไปตามระเบียบพัสดุ					
26. การเบิกจ่ายพัสดุไม่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
27. การเก็บรักษาพัสดุไม่ถูกต้อง					
28. การยืมพัสดุโดยไม่ได้ทำบัญชีควบคุม					
29. การตรวจสอบพัสดุประจำปีไม่เป็นปัจจุบัน					
30. การจำหน่ายพัสดุไม่เป็นปัจจุบัน					
ด้านการจัดการ					
31. ภาวะผู้นำองค์กรแบบเผด็จการ					
32. ภาวะผู้นำองค์กรแบบไม่กล้าตัดสินใจ					
33. การสร้างกลยุทธ์การวางแผนกำหนดเป้าหมายขององค์กร					
34. การแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างองค์กร					
35. การประสานงาน ติดต่อสื่อสาร					
36. การพิจารณาวินิจฉัยสั่งการที่ผิดพลาด					
37. ระดับการมีส่วนร่วมกันในการทำงาน					
38. การควบคุมการติดตามประเมินผลการทำงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายมากจนเกินไป					

สาเหตุของความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
39. การควบคุมการติดตามประเมินผลการทำงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายย้อนจนเกินไป					

ส่วนที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
16.รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามสมควรในสภาวะปัจจุบัน					
17.ค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
18.เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ท่านต้องใช้ในการทำงาน					
19.ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานในระดับเดียวกันกับท่าน					
20.ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานหรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้ โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ					
สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
21.สถานที่ทำงานสะอาด แสงสว่างเพียงพอมีระบบระบายอากาศที่ดีและอากาศถ่ายเทสะดวก					
22.หน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และ					

ข้อความ	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีเสมอ					
23.มีการให้ความรู้แก่บุคลากรให้ตระหนักถึงความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ และส่งเสริมสุขภาพในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
24.หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์และระบบป้องกันอุบัติเหตุ ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
25.สภาพห้องน้ำมีความสะอาดและมีการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง					
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน					
26.ท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน เช่น เข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงาน					
27.ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
28.ท่านได้รับคำชมเชยหรือรางวัลจากงานที่ประสบความสำเร็จ					
29.หน่วยงานของท่านให้โอกาสในการศึกษาต่อ ส่งไปประชุมวิชาการและอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน					
30.หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่					
ความมั่นคงและความก้าวหน้า					
31.ท่านมีความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอยู่ในปัจจุบัน					
32.ตำแหน่งงานที่ท่านทามีโอกาสได้เลื่อนขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					

ข้อความ	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
33.ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่ง					
34.ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น					
35.การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานท่านเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม					
ความรู้สึกรับรู้ถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน					
36.หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์					
37.บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเป็นมิตรต่อกันเป็นอย่างดี					
38.บุคลากรทุกระดับมีโอกาสได้รับทราบปัญหาในการทำงานและได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันในการแก้ไขปัญหา					
39.ท่านได้รับความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
40.ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
ลักษณะการบริหารงาน					
41.หน่วยงานของท่านกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งอย่างเหมาะสม					
42.การบริหารงานในหน่วยงานมีการแบ่งสายการบังคับบัญชาที่แน่นอนและชัดเจน					
43.ขั้นตอนการบริหารจัดการในหน่วยงานของท่านมีความคล่องตัวรวดเร็ว					

ข้อความ	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
44.หน่วยงานของท่านมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาม่าเสมอ					
45.ท่านมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้โดยอิสระ					
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่					
46.เวลาทำงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ					
47.ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเอง					
48.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ไม่มีผลต่อสุขภาพจิตของท่าน					
49.กฎ ระเบียบของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
50.ท่านมีความสุขและรักในงานที่ได้รับผิดชอบ					
ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน					
51.ท่านมีความภาคภูมิใจในการที่ได้เป็นบุคลากรในหน่วยงานแห่งนี้					
52.หน่วยงานของท่านได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อสังคมโดยรวม					
53.หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนสาธารณะประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม					
54.ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ได้สร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานของท่านและสังคม					
55.ท่านยินดีและเต็มใจให้ผู้อื่นทราบว่าท่านปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานแห่งนี้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกกังวลความรู้สึกไม่สบายใจหรืออึดอัดใจ

- เป็นจริงมากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกกังวลความรู้สึก
ไม่สบายใจหรืออึดอัดใจของท่านในการทำงานในระดับมาก
ที่สุด
- เป็นจริงมาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกกังวลความรู้สึก
ไม่สบายใจหรืออึดอัดใจของท่านในการทำงานในระดับมาก
- เป็นจริงปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกกังวลความรู้สึก
ไม่สบายใจหรืออึดอัดใจของท่านในการทำงานในระดับปาน
กลาง
- เป็นจริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกกังวลความรู้สึก
ไม่สบายใจหรืออึดอัดใจของท่านในการทำงานในระดับน้อย
- ไม่เป็นจริง หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกกังวล
ความรู้สึกไม่สบายใจหรืออึดอัดใจของท่านในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	ความเครียดในการทำงาน				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	ไม่เป็นจริง
	ด้านตัวงาน					
1.	ปริมาณงานที่ทำมีมากเกินไป					
2.	การทำงานภายในระยะเวลาที่จำกัด					
3.	การทำงานล่วงเวลา					
4.	งานมีความซ้ำซากจำเจ					
5.	งานต้องใช้ความรู้ความสามารถสูงเกินไป					
6.	งานไม่ตรงความสามารถหรือความถนัด					
7.	งานต้องมีความรับผิดชอบสูง					
8.	งานไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์					
	ด้านบทบาทหน้าที่					
9.	การต้องเข้าร่วมประชุมบ่อยๆ					

ข้อ	ข้อความ	ความเครียดในการทำงาน				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	ไม่เป็นจริง
10.	ความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน					
11.	การแบ่งงานและความรับผิดชอบที่ไม่เป็นธรรม					
12.	การทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
13.	ขาดความอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่					
14.	ไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาการทำงานอย่างอิสระ					
15.	ความรู้สึกกดดันจากการที่ต้องเอาใจผู้บังคับบัญชา					
	ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ					
16.	ขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานอาชีพ					
17.	ไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ					
18.	ขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง					
19.	การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง					
20.	การจัดการและการพัฒนาการฝึกอบรมยังขาดประสิทธิภาพ					
21.	เกิดความสับสนเมื่อได้รับการมอบหมายงานโดยขาดการแนะนำวิธีปฏิบัติงาน					
22.	เกิดความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา					

ข้อ	ข้อความ	ความเครียดในการทำงาน				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	ไม่เป็นจริง
23.	การจัดการและมอบหมายงานให้ผู้อื่นเป็นไปด้วยความยากลำบาก					
	ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน					
24.	ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน					
25.	สัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชา					
26.	ขาดการให้คำปรึกษาจากผู้ร่วมงาน					
27.	รู้สึกถูกทอดทิ้ง					
28.	ขาดการให้ความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
29.	มีปัญหาในการทำงานร่วมกับเพศตรงข้าม					
30.	ไม่ได้รับความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น					
31.	การได้รับคำยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงาน					
	ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร					
32.	การเมืองในองค์กร					
33.	ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร					
34.	บรรยากาศในการปฏิบัติงานไม่อบอุ่น					
35.	สภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นแสงสว่างอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศความสะอาดความเป็นสัดส่วน ฯลฯ					

ข้อ	ข้อความ	ความเครียดในการทำงาน				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	ไม่เป็นจริง
36.	มีนโยบายในการบริหารงานของผู้บริหารไม่ชัดเจน					
37.	ลักษณะของโครงสร้างและรูปแบบของหน่วยงานไม่เหมาะสม					
38.	การสร้างกำลังใจในหน่วยงาน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค

ผลการเผยแพร่ผลงานวิจัย



ที่ ศธ. ๐๕๘๒.๓๘/๐๑๘๐



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
๔๖ หมู่ ๓ ถ.พุทธมณฑลสาย ๕ ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

๑๒ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง แบบตอบรับบทความให้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ

เรียน คุณไพพรรณ อภิธรรมกิตติ

ตามที่ท่านได้ส่งบทความเรื่อง การศึกษาปัจจัยความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท A เพื่อนำเสนอและเข้าร่วมการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Management in Disruptive Technologies Era)” ในวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๒ ณ อาคารสิรินธร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐมนั้น

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ขอแจ้งให้ท่านทราบว่า บทความของท่านผ่านการพิจารณาให้เข้าเสนอในการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Management in Disruptive Technologies Era)” โดยบทความฉบับสมบูรณ์ของท่านอยู่ในกระบวนการพิจารณาความสมบูรณ์เพื่อตีพิมพ์ลงในรายงานสืบเนื่องการประชุม (Proceeding) ซึ่งจะแจ้งให้ทราบต่อไป ทั้งนี้ขอให้ท่าน กรุณาทำการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิให้เรียบร้อยตามรูปแบบที่กำหนด และให้ส่งบทความฉบับแก้ไขกลับภายในวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๒ อนึ่งท่านสามารถดำเนินการชำระค่าลงทะเบียนได้ตั้งแต่บัดนี้จนถึงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๒ ในอัตรา ๑,๘๐๐ บาท/เรื่อง อัตราปกติ เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงไทย สาขาศาลายา ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (กองทุนวิทยาลัยบัณฑิตนวัตกรรม) เลขที่บัญชี ๔๕๙-๐-๒๗๐๙๔-๓ พร้อมทั้งส่งหลักฐานการชำระเงินค่าลงทะเบียนมาที่ rmutrcon@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

๔๙

(ผศ.ดร.กอบกุล จันทโรลิกา)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัยนวัตกรรม ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๔๔๑ ๖๐๖๗

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	ไพพรรณ อธิธรรมกิตติ
วัน เดือน ปี เกิด	21 มีนาคม 2532
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ที่อยู่ปัจจุบัน	259 ซอยเอกชัย 45 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ
ตำแหน่งปัจจุบัน	-

