

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานศึกษาเฉพาะ
กรณีบริษัทแอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ในเขตกรุงเทพมหานคร

นันทวัน ชวลิตอัมพร

74 0013617

- 7 199 2551

246308

ก.ก.ก.ก.

ก.ก.ก.

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

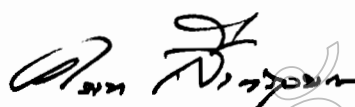
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

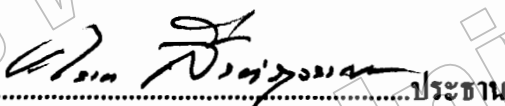
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ นันทวัน ขวดีอัมพร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

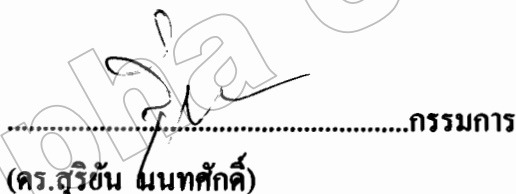


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ครรชิต สิงห์สุวรรณ)

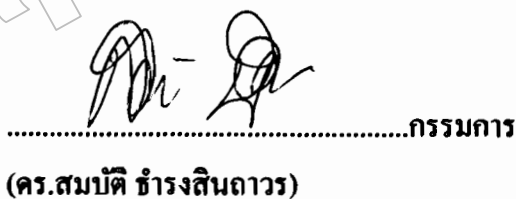
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์



.....ประธาน
(ดร.ครรชิต สิงห์สุวรรณ)

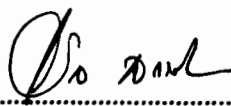


.....กรรมการ
(ดร.สุริยัน มนต์ศักดิ์)



.....กรรมการ
(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จีรต์ ฉกรรจ์แดง)

วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2551

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร. ครรชิต สิงห์สุวรรณ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร. สุริยัน นนทศักดิ์ และ ดร. สมบัติ ชำรงกิจถาวร กรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน เอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.เชษฐ เขาวัวศิษย์ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านสถิติและแนวทางในการทำวิจัยเป็นอย่างดี คุณเกศริน อิมเล็ก ที่คอยช่วยประสานงานเรื่องวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ตลอดจนคุณวิเชียร เมฆตระการ ที่ให้ความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลและพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ในกลุ่มที่ปรึกษาเดียวกันที่คอยช่วยเหลือ เคี่ยวเข็ญ ทั้งคอยดึงและดันให้สำเร็จได้ในวันนี้ และที่สำคัญที่สุด ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อสรวง ชวลิตอัมพรและคุณแม่จันทร์รา ชวลิตอัมพร รวมถึงพี่น้องทุกคน และคุณพงษ์นรา เข็นยี่ง ที่คอยเป็นกำลังใจและอยู่เบื้องหลังของความสำเร็จของการทำงานนิพนธ์มาโดยตลอด

นนทวัน ชวลิตอัมพร

49924901: สาขาวิชา: การบัญชี; บช.ม. (การบัญชี)

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน/ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน/ บริษัทแอดวานซ์
อินโฟร์ เซอร์วิส

นันทวัน ชวลิตอัมพร: ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร (RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND WORK EFFECTIVENESS: A CASE STUDY OF ADVANCE INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED, BANGKOK METROPOLITAN) อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์: ครรชิต สิงห์สุวรรณ, Ph.D. 87 หน้า, ปี พ.ศ. 2551

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามสายบังคับบัญชาที่พนักงานปฏิบัติงาน ประเภทของพนักงาน และสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงาน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการและผู้ชำนาญการ/ผู้จัดการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 322 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 296 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งหากพิจารณาตามสายบังคับบัญชา ประเภทของพนักงาน สถานที่ปฏิบัติงานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานหลักและสายงานสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นเดียวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านของผู้ชำนาญการ/ผู้จัดการ ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีเพียง 7 ด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ยกเว้นแต่คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่อาคารชินวัตร ทาวเวอร์ 1 และ 2 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานบริการสาขา มีเพียง 6 ด้านเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ยกเว้นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

49924901: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; M.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF WORK LIFE/ WORK EFFECTIVENESS/ ADVANCE INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED

NUNTAWAN CHAWALIAMPOR: RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND WORK EFFECTIVENESS : A CASE STUDY OF ADVANCE INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED, BANGKOK METROPOLITAN. ADVISOR: KUNCHIT SINGSUWAN, Ph.D. 87 P. 2008.

The Aim of this study is to the relationship between quality of work life and work effectiveness : A case study of Advance Info Service Public Company Limited, Bangkok Metropolitan. The objective of the study are as follow to study the relationship between quality of work life and work effectiveness of the operation result, which is categorized by chain of command , type of the employees and employees' work place. In this study questionnaires were used to collect data on 322 employees, which included operators and expert or manager are working in Bangkok . Among the total questionnaires 296 responses were received, equal to 92 percentage, mean, standard deviation and t-test were employed to describe the data and Pearson Product moment correlation coefficient were used to test the hypotheses.

The research findings are :

The quality of work life in eight areas of the Company's employee is average in value. Considering each area, the quality of work life in social aspect or in team building shows the highest average value. The compensation in appropriate amount and fairness shows the lowest average value.

Considering the relationship between quality of work life and work effectiveness result reveals that the quality of work life in eight areas has a positive relationship to the effectiveness of work of employees.

Considering the category by the chain of command, type of employee and workplace, it reveals that the quality of work life in eight areas has a positive relation with the effectiveness of employee of employees' work result, categorized by the chain of command. In addition, the quality of work life in eight areas of experts or managers has a positive relationship to the effectiveness of work and quality of work life in seven areas of operators has a relation with the effectiveness of work. However, there is no relationship between operators' work result and the employees' quality of life emphasizing work security and health promotion. The quality of work life in eight areas of employees' work in Shinnawattra Tower 1 and 2 has a positive relationship to the effectiveness of work and quality of work life in six areas of employees' work in outlet in Bangkok has a positive relationship with the effectiveness of work, except the quality of work life in compensation in appropriate amount and fairness which has no relationship with the condition of work emphasizing work security and health promotion.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การสร้างและหาคคุณภาพของเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
สรุปผล.....	68
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	78
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	87

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแต่ละสายงาน.....	37
3-2 จำนวนข้อคำถามในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	38
3-3 ระดับความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน.....	42
4-1 ข้อมูลลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).....	44
4-2 คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด.....	45
4-3 คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม.....	46
4-4 คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ.....	47
4-5 คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสที่ได้ใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล.....	48
4-6 คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการ ทำงานอย่างต่อเนื่อง.....	49
4-7 คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกัน.....	50
4-8 คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ.....	51
4-9 คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านบทบาทของการทำงานที่มีความสมดุล.....	52
4-10 คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม....	53
4-11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงาน จำแนก ตามสายงานบังคับบัญชา.....	54
4-12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงาน จำแนก ตามประเภทของพนักงาน.....	54
4-13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงาน จำแนก ตามสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงาน.....	55
4-14 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-15การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสายงานบังคับ บัญชา.....	58
4-16เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามประเภทของ พนักงาน.....	58
4-17เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน ของพนักงาน.....	59
4-18ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน.....	60
4-19ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พนักงาน จำแนกตามสายงานบังคับบัญชา.....	61
4-20ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนก ตามประเภทของพนักงาน.....	63
4-21ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนก ตามสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงาน.....	65

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University