

ความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักของงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

พจนันท์ธัญญ์ สุนารักษ์¹

ทองฟู ศิริวงศ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณลักษณะหลักของงานของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร 5) เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักของงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 275 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, One-way ANOVA (ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffé) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และคุณลักษณะหลักของงาน ด้านอิสระในการทำงาน

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน, คุณลักษณะหลักของงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Work-Related Stress and Core Job Characteristics Affecting Quality of Work Life among Employees of a Communication Organization in Bangkok Metropolitan Area

Printhanat sunarak¹

Tongfu Siritwongse²

Abstract

This independent study was conducted with the following objectives: (1) to examine the level of work-related stress among employees of a communication organization in the Bangkok Metropolitan Area; (2) to investigate the level of employees' perceptions regarding core job characteristics; (3) to assess the level of quality of work life (QWL); (4) to compare quality of work life across employees classified by personal factors; and (5) to examine the effects of work-related stress and core job characteristics on quality of work life.

The sample comprised 275 employees. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistical techniques consisted of the independent samples t-test, one-way analysis of variance (One-way ANOVA) with post hoc comparisons conducted using the Scheffé method, and multiple regression analysis.

The results indicated that employees differing in gender, age, and length of service exhibited statistically significant differences in quality of work life at the 0.05 level of significance. Conversely, no statistically significant differences were found in organizational commitment with respect to educational level and monthly income. Furthermore, the findings from multiple regression analysis revealed that work-related stress, particularly in the dimension of achievement and career advancement, and core job characteristics, specifically job autonomy, significantly influenced quality of work life at the 0.05 level of significance.

Keywords: Work-related stress; Core job characteristics; Quality of work life

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพัฒนาอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทุกมิติของสังคมและเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมการสื่อสารโทรคมนาคมจึงมีบทบาทสำคัญในฐานะโครงสร้างพื้นฐานที่เชื่อมโยงผู้คน ธุรกิจ และข้อมูลข่าวสารเข้าด้วยกัน ส่งผลให้รูปแบบการทำงานและความคาดหวังต่อบุคลากรเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีและบริการดิจิทัล องค์กรสื่อสารต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบเครือข่าย และมาตรฐานการให้บริการที่สูงขึ้น ลักษณะงานจึงมีความซับซ้อนมากขึ้น สถานการณ์ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความเครียดสะสม ซึ่งส่งผลต่อสุขภาวะและประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิดเรื่องความเครียดอธิบายว่า ความเครียดอาจมีแหล่งที่มาจากภาระงาน บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และโครงสร้างองค์กร (Cooper & Marshall, 1976) หากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจอยู่กับองค์กร นอกจากนี้ความเครียดแล้ว คุณลักษณะหลักของงาน ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจภายใน งานที่มีความหลากหลายของทักษะ มีความสำคัญของงาน มีอิสระในการตัดสินใจ และได้รับข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน จะช่วยเสริมสร้างความรับผิดชอบและความพึงพอใจในการทำงาน (Hackman & Oldham, 1976) ในทางตรงกันข้ามงานที่จำเจและขาดอิสระอาจลดแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นประเด็นสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานครอบคลุมมิติด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความปลอดภัย โอกาสพัฒนา ความมั่นคง ความยุติธรรม และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Walton, 1973)

ข้อมูลจาก Mercer (2023) ระบุว่าอัตราการลาออกโดยสมัครใจอยู่ที่ร้อยละ 4.8 สะท้อนถึงความท้าทายในการรักษาบุคลากร โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูง สำหรับองค์กรกรณีศึกษา พบว่ามีพนักงานทั้งหมด 745 คน โดยมีอัตราการลาออก 1.61% และมีการโยกย้ายตำแหน่งภายในสูงถึง 13.82% ซึ่งอาจสะท้อนการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและโครงสร้างงาน และอาจเกี่ยวข้องกับระดับความเครียดและการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักของงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์ระดับของตัวแปรและอิทธิพลที่มีต่อกัน ผลการวิจัยคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถลดปัจจัยก่อความเครียด ส่งเสริมการออกแบบงานที่เหมาะสม และพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างยั่งยืน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

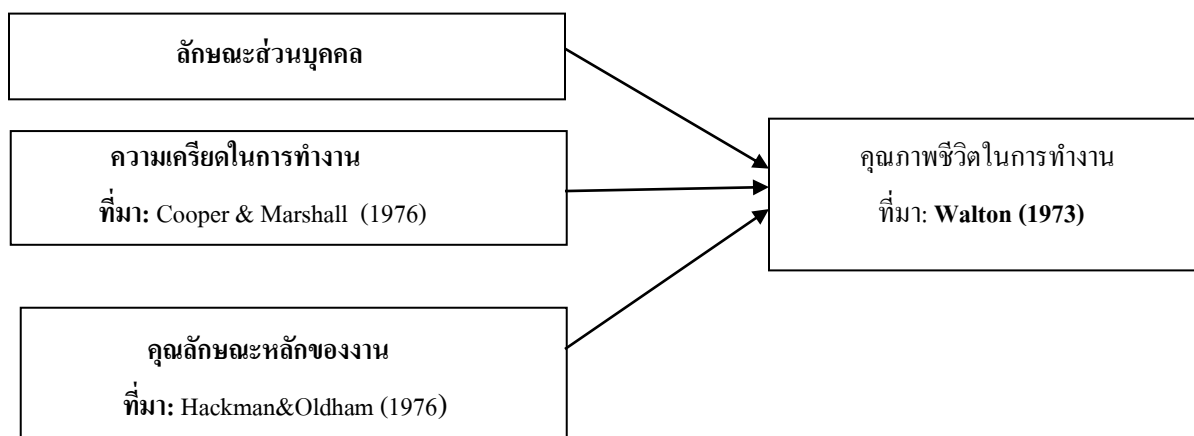
1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณลักษณะหลักของงานของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักของงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. ความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักของงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง "ความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักของงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน" ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและสังเคราะห์แนวคิดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. ความเครียดในการทำงาน (Work Stress)

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีทั้งมุมมองด้านสรีรวิทยา จิตวิทยา และจิตสังคม แนวคิดของ Cooper & Marshall (1976) ถือเป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่อธิบายแหล่งกำเนิดความเครียดในบริบทองค์การอย่างเป็นระบบ โดยมองว่าความเครียดเกิดจากปัจจัยหลายด้านที่เชื่อมโยงกัน ทั้งตัวงาน บทบาท ความสัมพันธ์ และบริบทองค์การ ได้สังเคราะห์ปัจจัยก่อความเครียดจากการทำงานออกเป็น 6 ด้านหลัก 1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน 2. บทบาทในองค์การ 3. สัมพันธภาพในที่ทำงาน 4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ 5. โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ 6. ปัจจัยนอกเหนือจากงาน แนวคิดของ Cooper ให้ภาพรวมที่ครอบคลุมปัจจัยเชิงโครงสร้างและเชิงสัมพันธ์ในองค์การ เหมาะสำหรับการใช้เป็นกรอบวิเคราะห์ความเครียดในการทำงาน เนื่องจากสามารถอธิบายสาเหตุเชิงระบบ และเชื่อมโยงไปสู่การกำหนดแนวทางป้องกันและจัดการความเครียดในระดับองค์การได้อย่างชัดเจน

2. คุณลักษณะหลักของงาน (Core job dimension)

คุณลักษณะของงานคือ การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ ว่าเป็นงานที่มีทักษะที่หลากหลายเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ เป็นงานที่มีความสำคัญ มีคุณค่า มีการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันปฏิบัติงาน ให้ประสบความสำเร็จ มีอิสระในการตัดสินใจ ออกแบบการปฏิบัติงาน และได้ทราบถึงผลที่เกิดจากการกระทำ ทฤษฎีคุณลักษณะของงานของ Hackman & Oldham (1976) เป็นแนวคิดสำคัญด้านพฤติกรรมองค์การที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างของงานกับแรงจูงใจภายในและผลลัพธ์การปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีการตื่นตัว และทฤษฎีระบบสังคมและเทคนิค ซึ่งมุ่งเน้นให้เห็นว่างานที่ออกแบบอย่างเหมาะสมสามารถกระตุ้นแรงจูงใจและประสิทธิภาพของบุคลากรได้ ทฤษฎีนี้เสนอ "คุณลักษณะหลักของงาน" (Core Job Dimensions) จำนวน 5 ประการ ได้แก่ 1. ความหลากหลายของทักษะ 2. ความสมบูรณ์ของงาน 3. ความสำคัญของงาน 4. อิสระในการทำงาน 5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL)

ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton (1973, pp.11-21) เป็นแนวคิดสำคัญที่อธิบายว่า "คุณภาพชีวิตการทำงาน" (Quality of Work Life: QWL) หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมและระบบการบริหารงานที่เอื้อต่อทั้งประสิทธิภาพขององค์การและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานควบคู่กันไป Walton เน้นว่าการบริหารองค์การที่มีประสิทธิผลอย่างยั่งยืนต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความยุติธรรม และความสมดุลของชีวิต ไม่ใช่มุ่งเพียงผลผลิตหรือกำไรเท่านั้น โดยเสนอเกณฑ์ประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ดังนี้ 1.

ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. โอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของบุคคล 4. โอกาสในการเติบโตและความมั่นคงในอาชีพ 5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร 6. ความยุติธรรมและสิทธิในองค์กร 7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8. คุณค่าทางสังคมของงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยในอดีต พบว่าความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักของงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลวรรณ รอดำ และทิพย์วัลย์ สุรินยา (2021) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ สายด่วน 1300 ศูนย์ช่วยเหลือสังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เพ็ญลักษณ์ สุชาติ (2561) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณลักษณะหลักของงานทุกมิติ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยองค์กรแห่งนี้มีพนักงานรวมกันอยู่ที่จำนวน 745 ราย ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 กำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณ Taro Yamane (1973) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 261 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างสำรองเพิ่มขึ้นอีก 5% หรือประมาณ 14 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจากการเก็บข้อมูลและกรณีแบบสอบถามที่อาจไม่สมบูรณ์ ดังนั้น **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริงในการศึกษารั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 275 คน**

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ตามความสะดวกในการเข้าถึงและความพร้อมในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2)

ความเครียดในการทำงานของพนักงาน (3) คุณลักษณะของงานของพนักงาน (4) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ข้อคำถามในส่วนที่ 2-4 ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ และ (5) เป็นแบบสอบถามส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสำหรับข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ค่า IOC อยู่ในเกณฑ์ 0.6-1.0

2. แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือและเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือวารสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และฐานข้อมูลออนไลน์ที่เชื่อถือได้ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมจากพนักงาน องค์การสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยขอหนังสืออนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อประสานฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล จากนั้นแจกแบบสอบถามด้วยวิธีสุ่มแบบสะดวกผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ก่อนนำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์และลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับของตัวแปรที่ศึกษา โดยวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ และวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อตรวจสอบอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร และใช้สถิติ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความความเครียดในการทำงานของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน	3.12	0.398	ปานกลาง
บทบาทในองค์กร	2.78	0.381	ปานกลาง
สัมพันธภาพในที่ทำงาน	2.46	0.496	มาก
ความสำเร็จและความก้าวหน้า	2.95	0.227	ปานกลาง
โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	2.98	0.177	ปานกลาง
ปัจจัยนอกเหนือจากงาน	2.92	0.242	ปานกลาง
รวม	2.87	0.194	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ภาพรวม พบว่า พนักงานองค์กรมีความเครียดในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.46$) รองลงมา บทบาทในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) ปัจจัยนอกเหนืองาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$) ความสำเร็จและความก้าวหน้า ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) และปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของงานของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะหลักของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความหลากหลายของทักษะ	3.74	0.587	มาก
2. ความสมบูรณ์ของงาน	3.68	0.558	มาก
3. ความชัดเจนของงาน	3.30	0.536	มาก
4. อิสระในการทำงาน	3.53	0.557	มาก
5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	3.25	0.436	มาก
รวม	3.50	0.468	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณลักษณะของงานของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา ความสมบูรณ์ของงาน ($\bar{X} = 3.68$) อีตระ
 ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.53$) ความชัดเจนของงาน ($\bar{X}=3.30$) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
 องค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิต	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	3.74	0.594	มาก
2.สภาพการทำงานที่ปลอดภัย	3.73	0.598	มาก
3.โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.66	0.605	มาก
4.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	3.62	0.619	มาก
5. ความสัมพันธ์ในองค์กร	3.62	0.629	มาก
6.ความยุติธรรมและสิทธิ	3.60	0.629	มาก
7. สมดุลชีวิตและการทำงาน	3.54	0.607	มาก
8.คุณค่าทางสังคมของงาน	3.57	0.617	มาก
รวม	3.64	0.573	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งใน
 กรุงเทพมหานคร ภาพรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา สภาพการทำงานที่ปลอดภัย (\bar{X}
 $= 3.73$) โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.66$) ความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ ($\bar{X} =$
 3.62) ความสัมพันธ์ในองค์กร ($\bar{X} = 3.62$) ความยุติธรรมและสิทธิ ($\bar{X} = 3.60$) สมดุลชีวิตและการทำงาน ($\bar{X} =$
 3.54) และคุณค่าทางสังคมของงาน ($\bar{X} = 3.57$)

การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1. ลักษณะส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลา
 การปฏิบัติงานในองค์กรนี้) ของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีระดับ
 คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ
 พนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับ
 การศึกษา, รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน)

ลักษณะส่วนบุคคล	คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กร สื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร		ผลการทดสอบสมมุติฐาน
	สถิติ	P-value	
เพศ	t-test = 3.569	0.000*	ยอมรับสมมุติฐาน
อายุ	F-test = 3.343	0.005*	ยอมรับสมมุติฐาน
ระดับการศึกษา	F-test = 2.179	0.141	ปฏิเสธสมมุติฐาน
รายได้ต่อเดือน	F-test = 1.960	0.101	ปฏิเสธสมมุติฐาน
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร	F-test = 5.428	0.001*	ยอมรับสมมุติฐาน

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน) ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในองค์กรไม่แตกต่างกันทุกข้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 2. ความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักของงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรบริษัทจำหน่ายกระเป๋าแฟชั่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักของงาน	คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร				
	B	Std. Error	β	t-test	Sig.
ค่าคงที่	1.688	0.512		3.295	0.001*
ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในอาชีพ	-0.473	0.172	-0.188	-2.751	0.006*
คุณลักษณะหลักของงานด้านอิสระในการทำงาน	0.455	0.115	0.443	3.964	0.000*

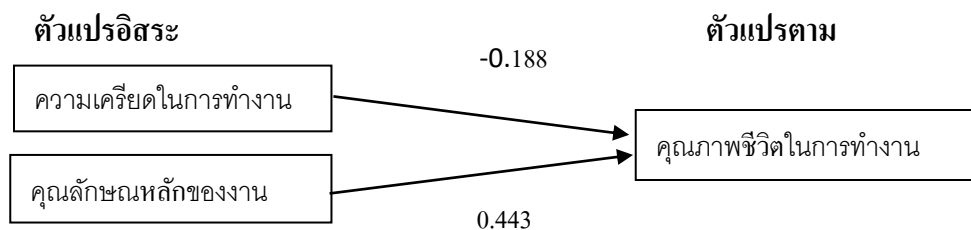
Adjusted R² = 0.469 F-test = 23.036 Sig. = 0.000*

*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า Adjusted R² = 0.469 หมายความว่า ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และคุณลักษณะหลักของงานด้านอิสระในการทำงาน สามารถอธิบายความผันแปร ได้ร้อยละ 46.9 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกร้อยละ 53.1 เป็นอิทธิพลของปัจจัยอื่น ๆ และปัจจัยที่มีผลต่อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ได้แก่ ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และคุณลักษณะของงานด้านอิสระในการทำงาน ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านความเครียดมีผลทางลบและปัจจัยด้านคุณลักษณะหลักของงานมีผลทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สามารถสรุปตัวแบบ (Model) ที่ได้จากการวิจัยพร้อมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบ (Model) จากผลการวิจัยพร้อมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักของงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร" สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรทั้ง 3 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้ **ความเครียดในการทำงาน** ($\bar{X} = 2.87$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.46$) รองลงมาคือด้านบทบาทในองค์กร ($\bar{X} = 2.78$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน ($\bar{X} = 3.12$) **คุณลักษณะหลักของงาน** ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความหลากหลายของทักษะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาคือด้านความสมบูรณ์ของงาน ($\bar{X} = 3.68$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ($\bar{X} = 3.25$) **คุณภาพชีวิตในการทำงาน** ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาคือด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ($\bar{X} = 3.73$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.66$)

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ในปัจจัยด้านเพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.00, 0.006 และ 0.001)

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และ คุณลักษณะหลักของงานด้านอิสระในการทำงานที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ

การอภิปราย

1. จากสมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, และระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย สะท้อนให้เห็นว่าเพศอาจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน อาจอธิบายได้จากบทบาททางสังคม รูปแบบการปรับตัว หรือทัศนคติต่อการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งอาจทำให้เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน หรือมีความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์และความเครียดได้ดีกว่า ด้านอายุ พบว่ากลุ่มอายุที่ต่างกันมีความแตกต่างโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อทดสอบรายคู่ไม่พบความแตกต่างอย่างชัดเจน ด้านระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตสูงกว่ากลุ่ม 1-3 ปี อย่างชัดเจน สะท้อนว่าประสบการณ์และความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กรมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยพนักงานใหม่อาจยังอยู่ในช่วงปรับตัว จึงมีระดับการรับรู้ต่ำกว่า

2. จากสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความเครียดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ระดับ ปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวรรณ รอด้า และทิพย์วัลย์ สุรินยา (2021) และ Naglaa Ali Omar, et al. (2018) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานส่งผลเชิงลบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในส่วนของคุณลักษณะหลักของงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย คุณลักษณะหลักของงานด้านอิสระในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญลัดดา สุขดี (2561) และปกรณ์ ปรีชาภรณ์ และวงพักษ์ ภูพันธ์ศรี (2559)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

1. ความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้บริหารควรกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้ชัดเจนและเป็นธรรม องค์กรควรกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงาน เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่ง และระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส

ตรวจสอบได้ และสื่อสารให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งจะช่วยลดความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานในระยะยาว

2. ความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีแผนพัฒนารายบุคคล การฝึกอบรม การพัฒนาทักษะใหม่ และโครงการเตรียมความพร้อมผู้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี ซึ่งมีระดับคุณภาพชีวิตต่ำกว่ากลุ่มอื่น เพื่อช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในศักยภาพของตนเอง และลดความเครียดจากการแข่งขันหรือความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน

3. คุณลักษณะหลักของงานด้านอิสระในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้บริหารควรเพิ่มอิสระในการทำงานอย่างเหมาะสม องค์กรควรมอบอำนาจในการตัดสินใจภายในขอบเขตงานที่เหมาะสม เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถวางแผน จัดลำดับความสำคัญ และเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเองมากขึ้น ควบคู่กับการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน จะช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายมากขึ้น การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานในองค์กรสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์กรสื่อสารอื่น ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน หรือในภูมิภาคอื่น เพื่อเพิ่มความหลากหลายและเพื่อเปรียบเทียบผลความเครียดในการทำงานและคุณลักษณะหลักงานของงานของแต่ละองค์กรได้อย่างชัดเจน

2. ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว การศึกษาค้างต่อไปอาจเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนมุมมอง ความรู้สึก และบริบทเชิงลึกเกี่ยวกับความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะช่วยอธิบายผลเชิงสถิติได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ศึกษาตัวแปรสื่อกลางหรือตัวแปรกำกับเพิ่มเติม จากผลการวิจัยพบว่าความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า และอิสระในการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน การวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษายาทของตัวแปรสื่อกลาง เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน หรือแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงตัวแปรกำกับ เช่น วัฒนธรรมองค์กร หรือรูปแบบภาวะผู้นำ เพื่อทำความเข้าใจกลไกความสัมพันธ์ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

4. ศึกษาวิจัยแบบติดตามผลในระยะยาว เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง ซึ่งไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลได้อย่างชัดเจน การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้การเก็บข้อมูลแบบต่อเนื่องในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของระดับความเครียด คุณลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในระยะยาว รวมทั้งตรวจสอบทิศทางของอิทธิพลได้อย่างแม่นยำมากขึ้น

บรรณานุกรม

กมลวรรณ รอด้า, และ ทิพย์วัลย์ สุรินยา. (2021). ความเครียด การจัดการความเครียด กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19. วารสารจิตวิทยาคลินิกไทย, 52(2), 1–15. DOI/URL: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/tci-thaijclinicpsy/article/view/251586>

จิรัฏฐ์ จิตอรุณทัตย์. (2565). ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=9338&context=chulaetd>

ปกรณ์ ปรีชาภรณ์ และ วงพักษ์ ภูพันธ์ศรี (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน (บทความวิชาการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. DOI/URL: <https://journal.lib.buu.ac.th/index.php/law/article/view/4645>

เฟื่องสดดา สุขดี. (2561). คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

DOI/URL:<http://ir.stou.ac.th/handle/123456789/8584>

Carayon, P., Hoonakker, P. L. T., Marchand, S., & Schwarz, J. (2003). Job characteristics and quality of working life in the IT workforce: The role of gender. ACM SIGMIS CPR Conference Proceedings, 58–63.

DOI/URL: <https://doi.org/10.1145/761849.761860>

Cascio, W. F. (1989). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits* (2nd ed.).

McGraw-Hill.

<https://www.econbiz.de/Record/managing-human-resources-productivity-quality-of-work-life-profits-cascio-wayne/10000764332>

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11–28.

<http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1976.tb00325.x>

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250–279. DOI/URL: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

Ismail, A., Abdul Ghani, A. B., Subhan, M., Joarder, M. H. R., & Ridzuan, A. A. (2015). The relationship between stress and job satisfaction: An evidence from Malaysian peacekeeping mission. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4S3), 647–654. DOI/URL: <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n4s3p647>

Karasek, R. A., Jr. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–307.
<http://dx.doi.org/10.2307/2392498>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
https://books.google.com/books/about/Stress_Appraisal_and_Coping.html?id=i-ySQQuUpr8C

Mornmee, J., Soonthornvinit, W., Chaiear, N., & Boonjaraspinyo, S. (2024). Factors related to a good quality of work life for employees in the poultry processing industry in Northeastern Thailand. *Biomedical Sciences and Clinical Medicine*, 63(3), 136–145. DOI/URL: <https://doi.org/10.12982/BSCM.2024.18>

Naglaa Ali Omar, et al. (2018). Relationship between Quality of Work Life and Job Stress among Nurses in Critical Care Units.
chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://web.archive.org/web/20210813202851id_/https://msnjournals.ekb.eg/article_187733_01a1ad1577fa9dbba18690d146d55c22.pdf

Selye, H. (1976). *Stress in health and disease*. Butterworths.
https://books.google.com/books/about/Stress_in_Health_and_Disease.html?id=BbRrAAAAMAAJ

Schermerhorn, J. R. (1996). *Management and organizational behavior essentials*. Wiley.
https://books.google.com/books/about/Management_and_Organizational_Behavior_E.html?id=T7FZAAAAAYAAJ

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.
<https://www.sciepub.com/reference/180481>