

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัท
ภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูชานชาลาในระบบขนส่ง
รถไฟฟ้ามหานคร

**The Quality of Life in Working to the Efficiency of Outsourcing Employees in
Business of Telecommunication and Platform Screen Doors Installation System in
Bangkok Mass Rapid Transit.**

ณัฐวิ ไชแสง¹, กรเอก กาญจนานาโกกิน²

บทคัดย่อ

บทความวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการทำงานของพนักงานจากบริษัท
ภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูชานชาลาในระบบขนส่ง
รถไฟฟ้ามหานคร (2) เพื่อแสวงหาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบ
ประตูชานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
คือพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูชานชาลา
ในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร เครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามสถิติวิเคราะห์
ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบที (t-Test) การ
วิเคราะห์ความแปรปรวน (One way Anova) และ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน (Pearson
Correlation)

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจากบริษัท
ภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูชานชาลาในระบบขนส่ง
รถไฟฟ้ามหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ที่ระดับ $\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.7 (2)
ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ใน
ธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูชานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานครต่อคุณภาพการ
ทำงานพบว่า ในภาพรวม ($R = .84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจาก

บริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูชานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงาน โดยสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

The objective of this research is to (1) study the quality of the work of employees from outsourcing in the business of installing communication systems and platform screen doors, PSD in Metropolitan Rapid Transit, MRT (2) to search for the relationship between The quality of working life and the efficiency of the outsourced employees in the installation of communication systems and platform screen doors, PSD in Metropolitan Rapid Transit, MRT Quantitative research methodology for population and sample groups Namely employees from an outside company (outsource) In the business of installing communication systems and platform screen doors, PSD in Metropolitan Rapid Transit, MRT, the tools for data collection are questionnaires, statistical analysis of data such as frequency, percentage, mean, standard deviation. T-Test, One way Anova, and Pearson Correlation The results of the study showed that (1) Outsource of quality of working life of employees from outside companies

In the business of installing communication systems and platform screen doors, PSD in Metropolitan Rapid Transit, MRT, The overall picture is at a moderate level of opinion at the level of $x = 3.95$, $S.D. = 0.7$ (2) the relationship between the performance of the employees from the outside company (Outsource) In the business of installing communication systems and platform screen doors, PSD in Metropolitan Rapid Transit, MRT on work quality, it was found that, in general ($R = .84$), when considered by individual operational efficiency of outsourcing companies in the business of Install the communication system and platform screen doors, PSD in Metropolitan Rapid Transit, MRT. There is a correlation between quality of work with statistical significance at the level of 0.05

บทนำ

การมีคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นสิ่งที่ทุกคนคาดหวัง นอกจากจะให้เกิดขึ้นแก่ตนเองแล้ว ยังหวังที่จะให้เกิดแก่ครอบครัว เครือญาติและบุคคลอื่น ๆ ในสังคมและประเทศชาติ โดยส่วนรวมด้วย ปัจจุบันคุณภาพชีวิตได้รับการกำหนดให้เป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนา ประเทศ ดังนั้นเป้าหมายทุกด้านไม่ว่าจะในด้านสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง ฯลฯ ล้วนมุ่งไปสู่การ มีคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ในสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งทุกองค์กร เนื่องจากการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน หรือแรงจูงใจในการทำงานด้านต่างๆคุณภาพชีวิตการทำงานของงานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน คือ ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน และความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานของแต่ละองค์กร จัดสรรให้กับผู้ปฏิบัติงาน หากพนักงานมีคุณภาพมีชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กร 3 ประการ คือ 1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2. ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และ 3. ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ทำงาน ปัจจุบันการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง และเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ และในอนาคตอันใกล้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก จึงทำให้คนเราทำงานเพื่อดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐานอีกทั้งภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนั้นสถานที่ทำงาน การว่าจ้าง เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ ต้องมีความเหมาะสมทำให้เกิดความสุขความมั่นคง หากทำงานอย่างมีความสุขจะเป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จการทำงานและมีคุณภาพ นอกจากจะนำรายได้มาสู่ตัวพนักงานแล้ว ยังสร้างผลงานให้กับองค์กรอีกด้วย องค์กรทุกภาคส่วนควรหันมาใส่ใจเรื่องการพัฒนาคนให้มากขึ้น ยิ่งในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อการค้าของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรเองไม่ควรมุ่งเน้นที่คุณภาพของผลผลิตขององค์กรอย่างเดียว โดยไม่ใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงาน องค์กรควรมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้น (อรุณี สุมโนหาอุดม, 2555:27)

ตามหลักการของ Richard E. Walton

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการทำงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูด่านในระบอบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร

2. เพื่อแสวงหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูลานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร

นิยามศัพท์

1. คุณภาพชีวิตของการทำงาน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ แรงงาน เงินทุน และวิธีการดำเนินการหรือประกอบการ ที่มีคุณภาพสูงสุดในการดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ อย่างไรก็ตามการดำเนินการใด ๆ นั้นก็ขึ้นอยู่กับทรัพยากร ณ ขณะนั้นด้วยว่ามีคุณภาพและปริมาณเพียงใด หากมีคุณภาพมากการจะใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพได้นั้นจะต้องใช้ในปริมาณน้อยจึงจะเรียกว่ามีประสิทธิภาพ ต่างกันกับทรัพยากรที่มีปริมาณมากแต่คุณภาพต่ำที่จะต้องเลือกวิธีการดึงศักยภาพของทรัพยากรออกมาให้ได้มากที่สุดจึงจะเรียกว่ามีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูลานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร

2. ขอบเขตประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูลานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาครอบคลุมพื้นที่ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

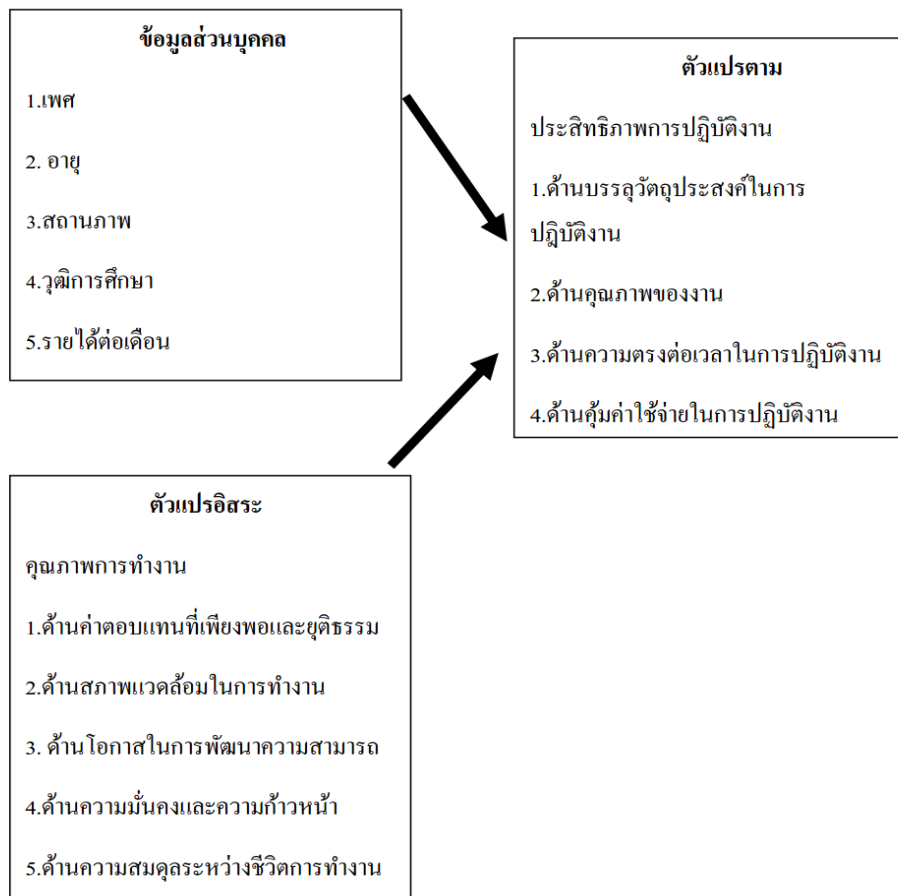
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การทำวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูลานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร มีระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 เดือนธันวาคม 2562 - วันที่ 23 เดือนกุมภาพันธ์ 2563 รวมระยะเวลา 3 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการทำงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประจักษ์งานในเวลาในระบบขนส่งไฟฟ้ามหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ 4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า 5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน

2. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประจักษ์งานในเวลาในระบบขนส่งไฟฟ้ามหานคร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านบรรลุมิติวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน 2. ด้านคุณภาพของงาน 3. ด้านความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน 4. ด้านค้ำค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แนวทางการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) แนวคิดทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. พื้นที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ศึกษาพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประจูดานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร โดยใช้กลุ่มพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประจูดานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรตัวอย่างที่แน่นอน จึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ (Indefinite Population) โดยใช้สูตรการคำนวณของ W.G. Cochran (1953) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณจึงใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และนำมาจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อ ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.7 จึงจะถือว่าคำถามนั้นมีความเที่ยงตรง

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบหาค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านพบว่า ตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการ

ติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูลานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร และตัวแปรคุณภาพการทำงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.96 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยโดยรวมมีค่าความสอดคล้องที่รับได้ และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach Method) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

1. ข้อมูลทัศนคติ ได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง จากเช่น เอกสารวิชาการ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร เว็บไซต์เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย
2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้เก็บข้อมูลแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยวิธีเก็บแบบสอบถามจากพนักงานจากบริษัทภายนอกในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูลานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามเอง จนได้ครบจำนวนที่กำหนด เมื่อเก็บครบตามจำนวนผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามเสร็จ ทำการตรวจสอบให้มีความครบถ้วนทุกข้ออย่างสมบูรณ์ และผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงค่าเพื่อนำไปทดสอบในโปรแกรมสำเร็จเพื่อทดสอบหาค่าและนำมาวิเคราะห์สถิติต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและสถิติ

นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย การวิเคราะห์ทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way Anova) และ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.80 มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 50.80 จบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 69.30 ส่วนใหญ่โสด ร้อยละ 63.80 และส่วนใหญ่มิรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 47.50

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงาน

พบว่าการคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง $\bar{X} = 3.00$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม $\bar{X} = 2.83$ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน $\bar{X} = 3.17$ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ $\bar{X} = 2.88$ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า $\bar{X} = 2.94$ และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว $\bar{X} = 3.18$ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านบรรลุลำดับวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน	2.83	0.85	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพของงาน	3.29	0.65	ปานกลาง
3. ด้านความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.46	0.67	มาก
4. ด้านค้ำค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	2.67	0.85	ปานกลาง
ผลรวม	3.06	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง $\bar{X} = 3.06$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบรรลุลำดับวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน $\bar{X} = 2.83$ ด้านคุณภาพของงาน $\bar{X} = 3.29$ ด้านความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน $\bar{X} = 3.46$ และด้านค้ำค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน $\bar{X} = 2.67$ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลส่วนบุคคล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource)				รวม
	บรรล วัตถุประสงค์ใน การปฏิบัติงาน	คุณภาพของงาน	ด้านความตรงต่อ เวลาในการ ปฏิบัติงาน	ค้ำค่าใช้จ่ายใน การปฏิบัติงาน	
เพศ	t-Test=-3.262 Sig.=.001* (แตกต่างกัน)	t-Test=.309 Sig.=.757 (ไม่แตกต่างกัน)	t-Test=-.439 Sig.=.661 (ไม่แตกต่างกัน)	t-Test=-3.005 Sig.=.003* (แตกต่างกัน)	t-Test =-2.149 Sig.=.032* (แตกต่างกัน)
อายุ	Anava=1.524 Sig.=.208 (ไม่แตกต่างกัน)	Anava=.609 Sig.=.610 (ไม่แตกต่างกัน)	Anava=1.229 Sig.=.299 (ไม่แตกต่างกัน)	Anava=1.896 Sig.=.130 (ไม่แตกต่างกัน)	Anava=1.416 Sig.=.238 (ไม่แตกต่างกัน)
ระดับ การศึกษา	Anava=14.513 Sig.=.000* (แตกต่างกัน)	Anava=6.148 Sig.=.000* (แตกต่างกัน)	Anava=5.706 Sig.=.001* (แตกต่างกัน)	Anava=8.958 Sig.=.000* (แตกต่างกัน)	Anava=12.574 Sig.=.000* (แตกต่างกัน)
สถานภาพ	Anava=7.303 Sig.=.001* (แตกต่างกัน)	Anava=.394 Sig.=.675 (ไม่แตกต่างกัน)	Anava=.011 Sig.=.989 (ไม่แตกต่างกัน)	Anava=2.514 Sig.=.082 (ไม่แตกต่างกัน)	Anava=2.161 Sig.=.117 (ไม่แตกต่างกัน)
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	Anava=1.752 Sig.=.156 (ไม่แตกต่างกัน)	Anava=2.785 Sig.=.041* (แตกต่างกัน)	Anava=3.022 Sig.=.030* (แตกต่างกัน)	Anava=1.690 Sig.=.168 (ไม่แตกต่างกัน)	Anava=2.484 Sig.=.060 (ไม่แตกต่างกัน)

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) แตกต่างกันได้แก่ (1) เพศ คุณภาพการทำงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) แตกต่างกันได้แก่ ด้านบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานและด้านค้ำค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (2) อายุ คุณภาพการทำงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน และ (3) ระดับการศึกษา คุณภาพการทำงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก

(Outsource) แตกต่างกันในทุกด้าน และ (4) สถานภาพ คุณภาพการทำงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และคุ่มค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คุณภาพการทำงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านบรรลวุัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานและด้านคุ่มค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource)

(ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05)

คุณภาพการทำงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource)				รวม
	บรรลวุัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน	คุณภาพของงาน	ด้านความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	คุ่มค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	R= 0.610* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.488* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.460* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.594* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.660* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	R= 0.412* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.582* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.494* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.526* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.604* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	R= 0.601* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.476* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.363* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.576* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.623* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	R= 0.456* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.388* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.239* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.454* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.475* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	R= 0.425* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.523* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.436* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.475* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.560* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)
รวม	R= 0.634* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.617* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.501* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.662* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)	R= 0.737* Sig.= 0.000 (มีความสัมพันธ์)

จากตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) โดยภาพรวมใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างชุดตัวแปรต้นคือ คุณภาพการทำงาน กับชุดตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ $R=0.73$ ค่าความสัมพันธ์แสดงค่าทางบวก ค่า $Sig.=0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าตัวแปรต้น คุณภาพการทำงาน กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ร้อยละ 73

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประจักษ์งานชลาในระบบขนส่ง รถไฟฟ้ามหานคร อภิปรายผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1. เพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจ้างจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประจักษ์งานชลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจ้างจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้ง ระบบสื่อสารและระบบประจักษ์งานชลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร สังข์เพิ่ม (2555 : 26-29) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพ ชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยได้ผลการศึกษาว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้าน โอกาสในการพัฒนา สมรรถนะของตนเองและความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสม ด้านการถือฤลและการรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับชีวิตส่วนตัว ด้านความภูมิใจ ในองค์กร และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งในภาพรวม พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อหาความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัท ภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประจักษ์งานชลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหา

นคร ประกอบด้วย ด้านบรรล่วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านคุ้มค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน

ด้านบรรล่วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูลานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานครทุกด้าน ได้แก่มีระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Performance Support Systems) เพื่อช่วยให้สามารถเรียนรู้และทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.86 รองลงมา มีการจัดระบบรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเน้นที่กระบวนการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.82 อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพการทำงานของ ฌ็องพัซท์ เฆรนันท์และคณะ (2546 :72) ได้กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานขององค์กรต้องมีการวางแผนงานเพื่อให้บรรล่วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา ต้องให้สมาชิกทุกคนเห็นด้วยกับสิ่งที่ตนกระทำอยู่ว่ากำลังทำอะไร ทำเมื่อใด ทำอย่างไร เพราะจะช่วยให้เกิดการประสานงานและทำงานด้วยกันอย่างดี

ด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูลานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานครทุกด้าน ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.32 รองลงมา สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนและสอดคล้องกับแผนงานนโยบาย และเป้าหมายที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.32 มีการตรวจทานงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างละเอียด เพื่อความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง ตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.24 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ รัตนนุพงษ์ (2558 : 64-66) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการประเมินความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้อยู่ในระดับ 10,001-20,000 บาท มีอายุการทำงาน 1-5 ปี และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่ามีเพียงรายได้ที่ส่งผลกระทบต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเรียงตามความสำคัญจาก ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านคุณภาพงานและปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูดานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานครทุกด้าน ได้แก่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้และสามารถวางแผนการปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมา สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ เต็มใจที่จะอุทิศเวลาเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.45 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ปฏิบัติงานโดยมีการวางแผนงานไว้ล่วงหน้าเพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการท างานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการประเมินความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้อยู่ในระดับ 10,001-20,000 บาท มีอายุการทำงาน 1-5 ปี และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่ามีเพียงรายได้ที่ส่งผลกระทบต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเรียงตามความสำคัญจากด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านคุณภาพงานและปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านค้มค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประตูดานชาลาในระบบขนส่งรถไฟฟ้ามหานครทุกด้าน ได้แก่สามารถใช้งบประมาณที่ได้รับให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 2.92 รองลงมาคือ มีการควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตรงกับแผนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 2.81 และมีการจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดทำ โครงการและกิจกรรมได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.29 ซึ่งสอดคล้องกับเอลมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวินอร์ ฟลอแมน (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam1953 : 56) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความ สามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงความคุ้มค่านองศ์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมบริษัทควรพิจารณาระบบการจ้างพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ที่ให้ผลตอบแทนที่ค่อนข้างต่างจากพนักงานประจำ เนื่องจากพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) แบบเดียวกับพนักงานประจำ
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดี ต่อองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัย มีแรงกระตุ้นให้อยากทำงาน
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถควรเพิ่มกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความรู้จากการปฏิบัติงานให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าควรมีเปิดโอกาสมีการปรับหรือโยกย้ายจากพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) มาเป็นพนักงานประจำ
5. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวควรเพิ่มวันพักผ่อนหรือวันหยุดพักผ่อนเพื่อให้พนักงานได้ใช้ชีวิตส่วนตัว

ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยอาจใช้การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือการสนทนากลุ่ม ข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะของพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource) ในธุรกิจการติดตั้งระบบสื่อสารและระบบประจักษ์ชนาในระบอบขนส่งรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงานเพื่อเป็นมุมมองที่หลากหลายและได้ผลที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในการพัฒนาพนักงานจากบริษัทภายนอก (Outsource)

รายการอ้างอิง

- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์และคณะ. (2546 : 72). กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ชรรวมกลการพิมพ์.
- สมพร สังข์เพิ่ม. (2555 : 26-29). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมพงษ์ รัตนบุบผงค์. (2558 : 64-66). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ศูนย์ข่าว SMM. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณี สุ่ม โนมหาอุดม. (2555). คุณภาพชีวิต:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาศิลปศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Walton, R.E. (1973). Quality of working life life : What is it ?. Sloan Management Review : 11 (Fall), 11 - 21.

Cochran, W.G. (1953). Sampling Techniques. New York : John Wiley & Sons. Inc.