



วิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ
ในบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

**FACTORS AFFECTING QUALITY OF WORK LIFE
OF SHIFT-WORK EMPLOYEES IN THE
TELECOMMUNICATION COMPANY**

นางสาวสุภาพร พงษ์ไพโรจน์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

สาขา

จิตวิทยา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ
ในบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Quality of Work Life of Shift – Work Employees in the
Telecommunication Company

นามผู้วิจัย นางสาวสุภาพร พงษ์ไพโรจน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จํารอง เงินดี, กศ.ม.)

กรรมการ

(อาจารย์กรรณิกา คำดี, Ph.D.)

กรรมการ

(อาจารย์พันตรีหญิงพนมพร พุ่มจันทร์, วท.ม.)

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์ศิริริภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อัจจงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ
ในบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Quality of Work Life of Shift – Work Employees
in the Telecommunication Company

โดย

นางสาวสุภาพร พงษ์ไพโรจน์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

สุภาพร พงษ์ไพโรจน์ 2550: ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่
ปฏิบัติงานกะใน บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จํารอง เงินดี, กสม. 121 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความสัมพันธ์
ในครอบครัว บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการทำงาน ของ พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ 2) เปรียบเทียบ
คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์
การทำงาน และรายได้ ของ พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ใน
ครอบครัว บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานที่
ปฏิบัติงานกะ 4) ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ
ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานกะในบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรม
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ค่า t-test ค่า F-test และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ
แบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่ปฏิบัติงานกะมี ความสัมพันธ์ในครอบครัวอยู่ในระดับสูง มี
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย – มั่นคง มากที่สุด มีระดับทัศนคติต่อการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่
ในระดับปานกลาง 2) ไม่พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอายุ ต่างกันมีคุณภาพ
ชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่า สถานภาพ
สมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่
ยุติธรรมและเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความสัมพันธ์ในครอบครัว โดยรวมมี
ความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและด้านความสมดุลระหว่างงานกับ
ชีวิตส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ไม่พบว่าบุคลิกภาพที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการ
ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5) ทัศนคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวก
กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม และรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6) เมื่อวิเคราะห์
เพื่อหาตัวพยากรณ์ร่วมที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า รายได้ ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้าน
บทบาทในครอบครัว และทัศนคติต่อการทำงาน สามารถร่วมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Suphaphon Phongphairoj 2007: Factors Affecting Quality of Work Life of Shift –Work Employees in the Telecommunication Company. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Jumrong Ngerndee, M.Ed. 121 pages.

The objectives of this research were: 1) to study the level of quality of work life, family relationship, personality and attitude toward work of shift-work employees, 2) to compare quality of work of shift-work employees who had different personal factors in sex, age, marital status, work experience and income, 3) to study the relationship between family relationship, personality and attitude toward work which affect to their quality of work life and 4) to find variables which could predict quality of work life. The samples were 200 shift-work employees in the Telecommunication Company. The questionnaires were used in collecting data, which were analyzed by computer program. The statistical methods were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

The results showed that 1) the employees in shift-work have high level of family relationship, stable extravert is the most of personality, and moderate level of attitude toward work and quality of work, 2) the employees of different in sex, age were not significant and employees of different marital status, work experience, income were significant in adequate and fair compensation of quality of work, 3) family relationship were significant positive correlated in balance life of quality of work at .01, 4) all type of personality was not significant, 5) attitude toward work were significantly positive correlated of quality of work at .01, 6) income, role of family, and attitude toward work could significantly predict quality of work at .05

Student's signature

Thesis Advisor's signature

____ / ____ / ____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กรรณิกา คำดี กรรมการวิชาเอก อาจารย์ พ.ต.หญิงพนมพร พุ่มจันทร์ กรรมการวิชารอง และ รองศาสตราจารย์ สุภัทรา นิลวัชระ วรรณพิน ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ดูแลแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้

ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหารหน่วยงานคอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) ที่ได้กรุณาอนุญาต ให้ทำการเก็บข้อมูล ขอขอบคุณพนักงานหน่วยงานคอลล์เซ็นเตอร์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการ ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณคุณ โสภณวิชญ์ บัวบานพร้อม ที่ได้กรุณาช่วยเหลือในการ เก็บแบบสอบถาม ขอขอบคุณ คุณชัชฎา วงศ์นาค และคุณจริยา จุงกลาง รวมถึงเพื่อนๆ ปรียญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรม (ภาคพิเศษ) รุ่น 11 ทุกท่านที่มีได้กล่าวถึง ที่คอยเป็นกำลังใจให้ตลอด โดยเฉพาะ คุณเบญจมาศ ขุนประเสริฐ

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จไปด้วยดี

สุภาพร พงษ์ไพโรจน์
พฤษภาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	7
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกะและคอลล์เซ็นเตอร์	18
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในครอบครัว	23
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	35
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	50
กรอบแนวความคิด	51
สมมติฐานการวิจัย	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	57
การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	58
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	59
ผลการวิจัย	59
ข้อวิจารณ์	83
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	91
สรุปผลการวิจัย	92
ข้อเสนอแนะ	94
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	97
ภาคผนวก	107
ภาคผนวก ก การทดสอบเครื่องมือ	108
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	112
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	120

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล	59
2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความสัมพันธ์ในครอบครัว	61
3	จำนวนและร้อยละของบุคลิกภาพ MPI ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ	62
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ทัศนคติต่อการทำงาน	62
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและคุณภาพชีวิตการทำงาน	64
6	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ จำแนกตามเพศชายกับเพศหญิง	65
7	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ จำแนกตามกลุ่มอายุ	66
8	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ จำแนกตามสถานภาพสมรส	67
9	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	68
10	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ จำแนกตามรายได้	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีการ Scheffe´	71
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ในครอบครัว ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้าน	72
13	เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ จำแนกตามบุคลิกภาพ	73
14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานกะกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	74
15	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	76
16	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	77
17	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย	78
18	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	79
19	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานชีวิตส่วนตัว	81
21	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	82
ตารางผนวกที่		
1	ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน	110
2	ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความสัมพันธ์ในครอบครัว	111
3	ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดทัศนคติต่อการทำงาน	112

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนภูมิแสดงแบบบุคลิกภาพทั้งสี่ของไอแซงก์	41
2	กรอบแนวความคิด	51

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน มีแนวคิดที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพราะเชื่อว่าบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่สามารถทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ให้กลายเป็นผลผลิต และบริการตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยบุคคลจะเป็นผู้ทำให้คุณภาพของผลผลิตและการบริการเป็นไปในทิศทางที่ดีหรือไม่นั้น บุคคลต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานทุกสถานภาพ เพราะในการทำงานต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ มากมาย และโดยวิถีชีวิตของคนในปัจจุบัน บุคคลหรือพนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานอย่างน้อยวันละ 8 ชั่วโมง นั่นหมายถึงการทำงานเข้ามาอยู่ในชีวิตของคนเรามากกว่า 1 ใน 3 ของชีวิต ทำอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกับความสุขในการทำงาน

ดังนั้นบุคคลต้องมีความสมบูรณ์ที่จะยอมรับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีอารมณ์ มีความรู้สึก มีความต้องการที่แตกต่างกัน และการพัฒนาทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคลในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น นอกจากนี้องค์กรจะต้องมีส่วนช่วยพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่น เนื่องจากบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลจะส่งผลต่อการรับรู้ทัศนคติ และแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมต่างกัน หากองค์กรสามารถพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร ย่อมส่งผลให้บุคคลเกิดสภาพความพึงพอใจที่มีต่องาน ซึ่งหมายถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีไปด้วย และยังส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่นๆ เช่นผลผลิต สภาพแวดล้อมทางสังคม หรือเศรษฐกิจ

องค์กรที่มีการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันสูง ทั้งในภาคงานการให้บริการ และในภาคอุตสาหกรรม มีการลงทุนด้านเครื่องจักร อุปกรณ์การผลิต ด้วยจำนวนเงินที่ค่อนข้างสูง ประกอบกับเครื่องจักรบางชนิดจำเป็นต้องทำงานตลอดเวลา สถานประกอบการดังกล่าวจำเป็นต้องให้มีการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ชั่วโมง หรือบางแห่งตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้คุ้มกับการลงทุนที่สูง องค์กรหลายองค์กรมีการเน้นเรื่องการให้บริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบ มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเชื่อมต่อกับระบบต่างๆ และหนึ่งในการสื่อสารที่มีระบบการให้บริการ คือการใช้โทรศัพท์ใน

การติดต่อสื่อสาร ปัจจุบันนี้การใช้โทรศัพท์นับเป็นปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ซึ่งสะดวก รวดเร็ว ลูกค้าสามารถโทรศัพท์ติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้ และจากเหตุผลทางเศรษฐกิจที่กล่าวมา การปฏิบัติงานกะ (Shift Work) และการปฏิบัติงานในเวลากลางคืน (Night Work) จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และเข้ามามีบทบาทที่สำคัญและเพิ่มขึ้นในการดำเนินธุรกิจต่างๆ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี และ กฤษณา ชัยกุล, 2537: 51)

ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานในลักษณะเป็นกะ ต้องมีการปรับตัวเข้ากับครอบครัวและสังคม รวมทั้งระบบความสมดุลในร่างกายของตัวเอง ผู้ที่ทำงานล่วงเวลา หรือช่วงเวลาเช้างานเร็ว หรือเลิกงานช้ากว่าผู้อื่น โดยที่ไม่มีกะเวลาที่ต้องเปลี่ยนไปเรื่อยๆ อาจไม่ต้องปรับตัวมากเท่ากับผู้ที่ต้องทำงานแบบเปลี่ยนกะเวลาตลอด ทั้งนี้เนื่องจากร่างกายของคนเรามี “ นาฬิกาของร่างกาย ” หรือที่ภาษาอังกฤษเรียกว่า Circadian rhythm อยู่ทุกคน นั่นคือเวลาที่คนเรารู้ว่าต้องตื่น ต้องนอน ต้องกินข้าว เวลาที่น้ำย่อยและฮอร์โมนต้องหลั่งอวัยวะต่างๆ ทำงานด้วยอัตราที่ต่างกันในแต่ละช่วงเวลาอุณหภูมิ อัตราการเต้นของหัวใจ ความดันเลือด รวมไปถึงกระทั่งภาวะทางอารมณ์ และจิตใจที่แตกต่างกันในเวลากลางวันและกลางคืน ตามปกติแล้วนาฬิกาของร่างกายจะมีรอบอยู่ประมาณวันละ 25 ชั่วโมงต่อวัน (ในขณะที่ 1 วัน จริงๆ มี 24 ชั่วโมง) ในผู้ใหญ่ต้องการการนอนหลับเพื่อการพักผ่อนและฟื้นฟูสภาพร่างกายประมาณ 8 ชั่วโมงต่อวัน ดังนั้น ช่วงเวลาการนอนหลับจึงเป็นช่วงที่สำคัญที่ไม่ต้องการถูกรบกวน แต่ผู้ที่ทำงานกะกลางคืน และต้องมานอนตอนกลางวันอาจมีปัญหาเรื่องการนอนหลับไม่เต็มที่ เพราะอาจมีเสียงรบกวน และที่หนักกว่านั้นคือผู้ที่มีการเปลี่ยนกะทำงาน เมื่อต้องเปลี่ยนเวลามาเป็นการนอนกลางวัน ร่างกายอาจปรับตัวไม่ทัน ทำให้นอนไม่หลับ ส่งผลทำให้ร่างกายเกิดการล้า เหนื่อย หงุดหงิด หดหู่ ได้

นอกจากปัญหาเกี่ยวกับร่างกายแล้ว ปัญหาที่สำคัญมากๆ อีกอย่างคือ ปัญหาทางครอบครัวและสังคม หลายคนรู้สึกห่างจากครอบครัวและเพื่อนฝูง ที่หนักไปกว่านั้นอาจมีปัญหาของครอบครัวแตกแยก เนื่องจากความไม่เข้าใจกันและไม่มีเวลาให้แก่กัน คนหนึ่งทำงานตอนกลางวัน หลับตอนกลางคืน ขณะที่อีกคนหนึ่งทำงานตอนกลางคืน หลับตอนกลางวัน เวลาที่จะได้พูดคุยสื่อสารกันก็ลดลง ความสัมพันธ์ในครอบครัวก็ลดลง (ศิรินทร์ เมฆโหรา, 2548: 72)

จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานกะ อาจทำให้มีผลต่อปัจจัยด้านต่างๆ ในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านสุขภาพอนามัย (Health Problem) ด้านครอบครัวและสังคม (Social and Family Problem) เพราะผู้ปฏิบัติงานกะมีช่วงเวลาการทำงาน การนอน การพักผ่อน และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมที่ไม่แน่นอน โดยเฉพาะครอบครัวเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ ความสัมพันธ์ในครอบครัวที่มีปัญหาเนื่องจากไม่มีเวลาให้กัน อาจนำไปสู่ปัญหาชีวิตครอบครัว และสังคมได้ในที่สุด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ในหน่วยงานให้บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือ คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ซึ่งบริษัทดังกล่าวจะให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต มีเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานกะ เพื่อให้บริการในการตอบคำถามให้กับลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง โดยเป็นการเข้ากะแบบหมุนเวียนกะดึก ทั้งนี้เพื่อช่วยให้เข้าใจถึงระดับความ สัมพันธ์ ในครอบครัว บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และเพื่อหาแนวทางเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งกรณีศึกษานี้จะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความสัมพันธในครอบครัว บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ ของ พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสัมพันธระหว่างความสัมพันธในครอบครัว บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ
4. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความสัมพันธในครอบครัว บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการทำงาน ของ พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่สัมพันธระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสัมพันธในครอบครัว บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการทำงาน ของ พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ

3. เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน และเป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ หน่วยงาน คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) ของ บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวนประมาณ 400 คน และมีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

เพศ หมายถึง สถานภาพทางสรีระร่างกายตามธรรมชาติ ของพนักงาน แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง จำนวนปีของพนักงานตามปฏิทินนับแต่วันที่เกิดของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ อายุ 22-25 ปี อายุ 26-29 ปี และ อายุมากกว่า 29 ปี

สถานภาพสมรส หมายถึง ลักษณะการครองเรือน ที่มีอยู่ตามกฎหมายในวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น สถานภาพ โสด หย่าร้าง แยกกันอยู่ และ สถานภาพ สมรส

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่เริ่มปฏิบัติงาน จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

รายได้ หมายถึง เงินค่าตอบแทนการทำงานที่พนักงานได้รับประจำในแต่ละเดือน

ความสัมพันธ์ในครอบครัว หมายถึง การอยู่ร่วมกันในครอบครัว มีความผูกพันกันของสมาชิกในครอบครัว บนพื้นฐานความรู้สึกระดับต่างๆ เช่น ความเอื้ออาทรต่อกัน ความเข้าใจ และการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ในครอบครัว โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. บทบาทในครอบครัว หมายถึง บทบาทหน้าที่ของตนเองในครอบครัว ที่ต้องทำในฐานะที่ครองตำแหน่งนั้นๆ เช่น บทบาท พ่อ แม่ ลูก สามี ภรรยา เป็นต้น
2. การสื่อสารในครอบครัว หมายถึง การพูดคุยโดยใช้ภาษาพูดหรือท่าทาง ได้แก่ การสบสายตา การสัมผัส เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน
3. อารมณ์หรือ ความขัดแย้ง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากบุคคลได้รับสิ่งเร้า ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ และปฏิกิริยาทางเคมีต่อฮอร์โมนและระบบประสาท ทำให้เกิดพฤติกรรมโต้ตอบภายในหรือภายนอก อย่างเห็นได้ชัด
4. การถ่ายทอดความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึก ความเข้าใจตรงกันในสถานการณ์หนึ่งๆ และสามารถตอบสนองกันได้โดยอัตโนมัติ

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นตัวบุคคลรวมทั้งท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ที่รวมกันเป็นแบบอย่างเฉพาะของบุคคล จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ซึ่งทำให้แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่ต่างกันไป ต่อสถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยวัดจากลักษณะดังกล่าวจากการใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) ของ Eysenck

ทัศนคติต่อการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ ของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน แล้วก่อให้เกิดความโน้มเอียงของพฤติกรรมในทางบวกหรือทางลบ

พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ หมายถึง พนักงานของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง มีระบบการเข้าทำงานแบบหมุนเวียน (Rotating Shift-Systems) โดยหมุนเวียนแบบมีกะดึก โดยมีช่วงเวลาปฏิบัติงาน 3 กะ. คือ เริ่มกะ 1 เวลา 7.00 – 16.00 น. เริ่มกะ 2 เวลา 15.00 - 00.00 น. และ เริ่มกะ 3 เวลา 23.00 - 8.00 น.

คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) หมายถึง ศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยลูกค้า จะทำการโทรศัพท์ติดต่อเข้ามายังศูนย์ และเลือกรายการที่จะต้องใช้บริการจากระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เช่น สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสินค้า วิธีการใช้งานของผลิตภัณฑ์สินค้าที่ซื้อไป และบริการด้านอื่นๆ เป็นต้น และระบบจะทำการโอนสายลูกค้าไปยังเจ้าหน้าที่ในด้านนั้นๆ ที่ลูกค้าต้องการติดต่อ

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ชั่วโมงการทำงาน รายได้ สภาพแวดล้อม ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุขกับการทำงาน แบ่งเป็น

1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับเงินเดือนประจำ การขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ประจำปี (โบนัส) ที่ยุติธรรมและเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งและความรับผิดชอบอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย หมายถึง สถานที่ทำงานที่สะอาด ปราศจากสิ่งรบกวน และมีการป้องกัน รักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเข้มงวด รวมทั้งมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ และทันสมัย

3. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้ดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญสูงขึ้น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนมีค่า มีความมั่นคงในงาน มีความสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้รู้สึกทำทหายจากการทำงานของตนเอง

4. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

5. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง พนักงานมีการบริหารเวลา ระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว คือปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับช่วงเวลาการทำงาน และช่วงเวลาส่วนตัว ครอบครัว และมีช่วงเวลาที่ปราศจากความกังวลใจ หรือความเครียดจากการทำงาน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกะ และระบบคอลล์เซ็นเตอร์
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในครอบครัว
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตที่ดีนั้น อาจสรุปได้ในระดับหนึ่งว่า เป็นการมีชีวิตที่ดี (Good Life) และการอยู่ดีกินดี (Well-being) ซึ่งในสมัยกรีกโบราณ มีนักปรัชญาที่มีชื่อเสียงหลายท่าน เช่น โสคราติส กล่าวว่า การมีชีวิตที่ดีสำหรับมนุษย์คือชีวิตที่มนุษย์รู้จักใช้สติปัญญาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตและแก้ปัญหาต่างๆ ที่ปรากฏขึ้นตามธรรมชาติได้ด้วยตนเอง มีการตรวจสอบในการที่จะรู้จักตนเอง และปรับปรุงตนเองให้สูงขึ้น เพื่อให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ที่สุด (สมใจ นัศรไทย, 2543: 24)

ส่วนนักปรัชญา เปเลโต และอริสโตเติล มีความคิดที่คล้ายกัน เกี่ยวกับชีวิตที่ดีที่สุดของมนุษย์ โดยกล่าวว่า มนุษย์นั้นไม่สามารถที่จะอยู่โดดเดี่ยวได้ ต้องอาศัยอยู่ในระบบของสังคม จึงได้เกิดระบบของสังคม และการเมืองขึ้น โดยไม่ไขว่มีขึ้นเพื่อการดำรงชีวิตอยู่อย่างสามัญเท่านั้น จุดมุ่งหมายของสังคมคือการสร้างปัจจัยต่างๆ เพื่อให้พลเมืองทุกคนสามารถจะมีชีวิต ที่ดีที่สุด ชีวิตที่ดีที่สุดนั้น ประกอบด้วยการพัฒนาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวเราให้ถึงจุดสุดยอด รวมทั้งต้องมีความสุขด้วย ดังนั้นชีวิตที่ดีที่สุดจะต้องมีพื้นฐานทางสังคมและทางการเมืองที่ดี ซึ่งอริสโตเติล และเปเลโต ถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่จะกำหนดชีวิตที่ดีของประชาชน ตลอดจนการเป็นผู้ให้การศึกษาระดับมัธยมศึกษาและฝึกอบรม การ

ฝึกฝนประชาชนจนบรรลุถึงชีวิตที่ดีด้วยตนเอง และมีความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีอิสระที่จะมีชีวิตที่ดี และเป็นพลเมืองที่ดีได้ (สมาใจ นัศรไทย, 2543: 24)

ทั้งในอดีตและปัจจุบันนี้ ได้มีนักวิชาการต่างๆ ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตหรือการมีชีวิตที่ดี รวมถึงในศาสนาต่างๆ นั้น ผู้นำทางศาสนา ก็ได้กล่าวถึงชีวิตที่ดีเช่นกัน เช่น ในศาสนาพุทธ ก็ได้กล่าวถึงการมีชีวิตที่ดี

พระธรรมปิฎก (2537) กล่าวถึงความหมาย คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคลก็จะได้รับการตอบสนองเกิดเป็นความสุขทางใจได้โดยสมาชิกของสังคมจำเป็นต้องมีแนวทางปฏิบัติในหลักแห่งธรรม และมรรคมีองค์ 8 ประการ โดยเฉพาะเรื่องศีลห้าโดยเริ่มต้นกันที่ครอบครัว ต้องให้สมาชิกครอบครัวปฏิบัติในแนวทางศีลห้า สอนบุตรหลานให้รู้จักการละเว้นทางอบายหรือทางชั่ว ซึ่งทางอบายนี้จะนำไปสู่ผลแห่งการมีคุณภาพชีวิตที่ลดลงในบั้นปลาย ในทางพุทธศาสนาเรียกว่าผลแห่งกรรม

พระราชวรมุณี (2539: 599) กล่าวว่าความหมายของคุณภาพชีวิตคือ ชีวิตที่มีความรักตัวเองและผู้อื่น ซึ่งพุทธศาสนิกชนเห็นว่าปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สังคมประกอบด้วยหน่วยเล็กๆ มารวมกันหรือสภาวะปัจเจกบุคคลทั้งหลายประกอบขึ้น ในขณะที่เดียวกันปัจเจกบุคคลแต่ละคน ก็ได้รับอิทธิพลจากลักษณะความเป็นสังคม สังคมจะมีความสุขได้ก็โดยปัจเจกมีความเอื้อเพื่ออารีต่อกัน หากปัจเจกบุคคลมีความเห็นแก่ตัวก็จะไม่มีความสุข ดังนั้นชีวิตที่ดีของบุคคลต้องสอดคล้องกับสังคมที่ดีด้วย ต้องทำตัวเองดี รักตัวเอง และรักผู้อื่นด้วย

สุพรรณิ ไชยอำพร (2540: 3) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตว่าถ้าเราศึกษาพุทธปรัชญาให้ถึงแก่นแท้จริงๆ เราก็อาจได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จตามอรรถภาพได้ 2 ประการ คือการเลือกเดินทางสายกลาง กับการไม่ตั้งอยู่ในความประมาท ซึ่งแนวปรัชญาทั้งสองประการนี้ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับคุณภาพชีวิตของคน และดูเหมือนว่าจะใช้ได้ไม่จำกัดเวลา ความจริงแล้วในคำสอนหรือธรรมะของพระพุทธองค์ได้กล่าวถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตไว้เป็นจำนวนมาก อาทิ ความไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ การมีหนี้เป็นทุกข์ในโลก เป็นต้น

ส่วนความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 เขียนไว้ว่า คุณภาพชีวิต ซึ่งประกอบด้วยคำว่า คุณภาพ และชีวิต คุณภาพ หมายถึงความเป็นเลิศที่มีปริมาณมากน้อยต่างกัน

ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคลหรือสังคม หรือลักษณะที่แสดงถึงผลการกระทำหรือผลของกระบวนการประกอบการที่ยังเกิดผลดีเลิศ ส่วนคำว่า ชีวิตหมายถึงความเป็นอยู่ สรุปรวมได้ว่า คุณภาพชีวิตหมายถึงลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ

สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่ดี มีชีวิตที่อยู่ดีมีความสุขและเจริญก้าวหน้า มีสุขภาพร่างกายและจิตใจสมบูรณ์ ทำมาหากินเลี้ยงตนเองได้ แสวงหาความสุขได้ตามควรแก่อัธยาศัย ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการดำรงชีวิตและมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย มีโอกาสพัฒนาความต้องการและความสามารถของตน ทำประโยชน์ให้กับตนเอง สังคม และประเทศชาติได้

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน(Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิด และแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็นคือ

Durbin (1981: 513) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง การที่จะทำให้เกิดความยุติธรรมในการทำงาน มีการบริหารงานที่คำนึงถึงความต้องการของมนุษย์อีกทั้งยังคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลประโยชน์สูงสุดที่มนุษย์จะได้รับ

Delamotte and Takezawa (1984 อ้างใน สุจินดา, 2537: 10-11) ได้กล่าวว่าแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดี อยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์และสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

Davis and Newstrom (1989: 387) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานที่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้น โดยมีพื้นฐานการพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้นและเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ

Kossen (1991: 217) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีประสิทธิผลสนองต่อความต้องการและเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานในองค์กร

Huse and Cumming (อ้างใน บุญยาศิ จันทรเจริญสุข, 2538: 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพอใจในงานนั้นๆ คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการคือ ประการแรกช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สองช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจแก่พนักงานในการทำงาน และประการที่สามคุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

Schultz and Schultz (1998: 268–269) กล่าวว่า ความหมายของคุณภาพชีวิตต้องมีปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน สถานภาพทางการเงินของพนักงาน
2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การมีระบบการบริหารงานที่ดี ความมีอิสระในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในองค์กรของพนักงาน

Moorhead and Griffin (2001: 519) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าเป็นการทำงานที่พนักงานในองค์กรได้รับการตอบสนองความต้องการที่สำคัญจนเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง โดยผ่านจากประสบการณ์การทำงานในองค์กร

เชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล (2530: 120) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

ภัทธา เผือกพันธ์ (2545: 31) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานเอี่ยมมนุษย์ ในองค์การภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน สถานที่ทำงาน ชีวิตส่วนตัว และในขณะเดียวกันก็มีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าด้วย

จากแนวความคิดดังกล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ชีวิตในการทำงานที่ดี และเกิดประสิทธิผลต่อองค์การ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นการตอบสนองความต้องการที่บุคคลคาดหวัง และสุดท้ายย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน และองค์การ

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1975: 93-95) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และสังคม ที่ส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดยได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย คุณสมบัติ 8 ประการดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ได้รับค่าจ้าง หรือเงินเดือน ผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าตอบแทนอื่นอย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย (Safe and Healthy Working Condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและทางด้านจิตใจ คือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คือนอกจากงานนั้นจะช่วยคงไว้และขยาย ความรู้ความสามารถของตนได้แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสได้ใช้ศักยภาพของตน ได้รับความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อน และสมาชิกในครอบครัวของตนอีกด้วย

4. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) หมายถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถได้เป็นอย่างดี คืองานที่ปฏิบัติอยู่นั้น จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะ พัฒนาความรู้ได้อย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

5. ความสัมพันธ์ หรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. สิทธิของพนักงาน / ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึงพนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสม และมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Balance Role of Work and Personal Life) หมายถึงบุคคลจะต้องจัดความสมดุล โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึงการที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนก็ได้ทำประโยชน์ให้สังคม

Kalitt *et al.* (1985: 585–592) กล่าวเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ผลตอบแทนและความมั่นคงในการว่าจ้าง (Pay and Stability of Employment) หมายถึงว่าจะต้องมีผลตอบแทนที่ดี ให้สมดุลกับภาวะเงินเฟ้อ และจะต้องมีการว่าจ้างที่มั่นคงถาวร

2. มีความเครียดจากงาน (Occupational Stress) การมีความเครียดที่พอเหมาะ และมีความกลมกลืน บางครั้งจะช่วยให้เกิดแรงจูงใจให้ทำงานได้บรรลุผล

3. มีโครงการเพื่อส่งเสริมให้มีสุขภาพที่ดี (Corporate Wellness Programs) จะช่วยให้พนักงานในบริษัทรู้จักดูแลตัวเองให้ดีกว่าก่อนที่จะมีปัญหาในเรื่องสุขภาพ

4. มีทางเลือกในการทำงาน (Alternative Work Schedules) ซึ่งได้แก่

4.1 ทำงานที่บ้าน (Work at Home) จะให้ประโยชน์กับนายจ้างและลูกจ้าง โดยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องสถานที่ทำงานให้กับนายจ้าง ช่วยลดปัญหาให้กับลูกจ้างในเรื่องการดูแลครอบครัว

4.2 มีการยืดหยุ่นเวลาทำงาน (Flextime) เป็นการยืดหยุ่นเวลาเริ่มงาน เลิกงาน พักรกลางวัน เพื่อทำให้เกิดความเหมาะสมสำหรับพนักงาน

4.3 สลับชั่วโมงการทำงาน (Staggered House) จะช่วยทำให้ลดปัญหาการจราจรได้ เพราะมีการสลับเวลามาและเวลากลับ

4.4 ทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน หรือ 40 ชั่วโมง (Four-Day or 40 Hours Week) เป็นการช่วยลดจำนวนวันในการทำงานจากมาตรฐานที่มีทั่วไปคือ 5 วัน 40 ชั่วโมง

4.5 ลดจำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์ (Reduced Work –Week) เช่นการลดจำนวนชั่วโมงทำงานให้เหลือ 36 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่ได้รับเงินเดือนเต็ม

4.6 การจ้างงานชั่วคราว (Part-time Employment) เป็นเรื่องที่ทำให้ประโยชน์กับครอบครัว เพราะจะทำให้พ่อแม่มีเวลาดูแลเอาใจใส่ต่อลูก

5. มีส่วนร่วมในการทำงานและควบคุมงาน (Work Participate and Control of Work) ฝ่ายจัดการ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจและเปิดโอกาสให้ใช้ทักษะในการควบคุมงานของตนเอง

6. มีการยอมรับ (Recognition) ยอมรับในความเป็นคนของพนักงาน เพราะพนักงานไม่ใช่หุ่นยนต์ ซึ่งจะช่วยลดความแปลกแยกและจะช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จ

7. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน (Relation Between Worker and Supervisor) หัวหน้างานจะต้องเข้าใจและทำหน้าที่ของผู้นำที่ดีจึงจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

8. กระบวนการอุทธรณ์ และกระบวนการยุติธรรม (Grievance Procedures and Due Process) ฝ่ายจัดการจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิที่จะปกป้องตนเองหากจะมีการลงโทษทางวินัยจากฝ่ายจัดการ

9. การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม (Adequacy Of Resources)

10. มีระบบอาวุโส และความยุติธรรมในการจ้างงาน (Seniority and Merit in Employee)

11. มีขอบเขตและขีดจำกัดในการว่าจ้างงานภายนอก (Limitations on Subcontracting) หากมีการว่าจ้างภายนอกมากๆ จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะไม่มีความมั่นคงในการทำงาน และรู้สึกว่า บริษัทไม่มีความมั่นคงเช่นเดียวกัน

Drafke and Kossen (2002: 308-310) ได้เสนอแนะส่วนประกอบสำคัญ 8 ประการ ที่มีอิทธิพลและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเหมาะสม (Adequate and Fair Compensation) คำว่าเหมาะสมนั้นหมายความว่า เป็นความเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผล และความยุติธรรมนั้นเป็นเรื่องของตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันจำเป็นต้องได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย (Safe and Healthy Working Conditions) ไม่ก่อให้เกิดอันตรายและความเจ็บป่วยกับพนักงาน

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาตามขีดความสามารถ (Opportunity for Developing and using Human Capacity) โดยให้มีการพัฒนาและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ รวมทั้งการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้วย

4. โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง (Opportunity for Continued Growth and Security) ซึ่งหมายถึงว่า เป็นการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน ให้โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งและให้หลักประกันของความมั่นคงในการทำงานด้วย

5. ความสัมพันธ์ ความเป็นรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน (A feeling to belonging) กล่าวคือ จะต้องสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการร่วมมือและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน

6. สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) ซึ่งหมายถึงสิทธิในเรื่องส่วนตัว อิสระในการพูดและรวมไปถึงสิทธิที่พึงได้รับจากองค์กรอย่างเสมอภาคกันด้วย เช่น ในเรื่องการอุทธรณ์หรือร้องทุกข์ เป็นต้น

7. ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and total life space) ปัจจัยประการนี้หมายถึงว่า ลักษณะของการทำงานมีผลกระทบต่อบทบาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงานหรือไม่ เช่น บทบาทต่อครอบครัว เป็นต้น การทำงานล่วงเวลาหรืองานที่ออกไปต่างจังหวัดเป็นประจำ อาจจะมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวของพนักงานได้ ดังนั้นควรจะมีการสร้างความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัวของพนักงานให้ดี

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์ทางสังคมของชีวิตการทำงาน (Social relevance of work life) ซึ่งหมายถึงว่า พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกที่ องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมหรือกิจกรรมขององค์กรให้ประโยชน์กับสังคมซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

บุญแสง ชีระภากร(2533: 5-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and Fair Pay)

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits)
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกลักษณะ (Safe and Healthy Environment)
4. ความมั่นคงในงาน (Job Security)
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (Free Collective Bargaining)
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and Development)
7. บูรณาการสังคม (Social Integration)
8. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation)
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at Work)
10. เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space)

แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน องค์กรจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินโครงการ และรายละเอียดของกิจกรรมให้ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึง สนองตอบความต้องการที่องค์กรมุ่งหวังมาน้อยเพียงใดด้วย มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

Gordon (1991: 636-639) ได้เสนอแนวทางที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่งประสบผลสำเร็จ ดังนี้

1. โครงการองค์กรจะต้องแบนราบ มีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม ลูกค้ารับบริการในส่วนกลาง นำคนหลายด้านมาทำงานที่เดียวกัน วิศวกร พนักงานขาย มีการทำงานเป็นทีม มีการยืดหยุ่น และปรับตัวสูง มีระดับการบังคับบัญชาน้อยมาก
2. มีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม
3. มีการกระจายอำนาจ
4. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม
5. มีการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกันทั้งฝ่ายจัดการและพนักงาน รวมถึงสหภาพแรงงานด้วย

6. ให้งานเรียนรู้ได้ง่าย
7. มีการฝึกอบรมและให้การศึกษาในเรื่องของงาน และทักษะต่างๆให้สอดคล้องกับงาน
8. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน
9. ให้ความสำคัญกับโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่าเทียมกับโครงการอื่นๆ

เชียวชาญ อาศวีตณกุล (2530: 122-127) กล่าวว่า แนวทางที่สำคัญต่อการทำให้เกิดคุณภาพของชีวิตการทำงานและประสิทธิผลขององค์กรนั้นได้แก่

1. การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร (Modifying the Organizational Climate) ความรู้สึกนึกคิดของคนเป็นผลผลิตจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากสภาพแวดล้อมการทำงานสามารถทำให้ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานมีภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรย่อมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงานเป็นแนวทางพื้นฐานสำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน ที่สำคัญและควรได้รับความสนใจวิเคราะห์ดูว่าสิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่ นั่นซึ่งได้แก่ โครงสร้างของการทำงาน ระบบรางวัลตอบแทน ความเป็นอิสระ ความอบอุ่นและการสนับสนุน การยอมรับในเรื่องความขัดแย้ง และความรักในหมู่คณะ

2. การออกแบบงานใหม่ (Job Redesign) เป็นแนวทางที่สามารถทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน วิธีที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น การทำให้งานมีความหมายมากขึ้น (Job Enrichment) และการทำให้งานขยายกว้างขวางมากขึ้น (Job Enlargement) นอกจากนี้ยังมีการออกแบบงานแบบใหม่อีกวิธีหนึ่งที่น่าจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน แต่ทำวันละ 10 ชั่วโมง และการกำหนดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น โดยพนักงานจะเป็นผู้กำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการทำงานในแต่ละวันของตนเองได้

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เป็นระบบของการจัดการที่พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานซึ่งมีผลกระทบทั้งต่อตัวพนักงานและงานของพวกเขาเอง แต่จะมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นขึ้นกับ ความต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงาน ขอบเขตของการมีส่วนร่วมต้องเหมาะสม องค์กรต้องจัดหาข้อมูลให้

พนักงานอย่างเพียงพอเพื่อให้เขาสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเต็มใจที่จะให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และจะต้องมีปัญหาและสถานการณ์ที่มีความจำเป็นสำหรับการเข้ามาส่วนร่วมในการตัดสินใจ บางสถานการณ์ก็ไม่จำเป็นต้องให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4. กลุ่มสร้างคุณภาพ (Quality Circle) หมายถึง กลุ่มของพนักงานที่จัดตั้งขึ้นมาด้วยความสมัครใจ โดยการสนับสนุนของฝ่ายบริหารระดับสูง และมีการพบปะประชุมกันเพื่อร่วมกันในการกำหนด วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในขอบเขตการทำงานของพวกพนักงาน

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยประสงค์จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ โดยเลือกใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้านของ วัตตัน (Walton, 1975: 93-95) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานกะและคอลล์เซ็นเตอร์

การปฏิบัติงานกะ

คำว่า “กะ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2543 ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง รอบการเข้าเวร หรือระยะเวลาที่ผลัดเปลี่ยนการทำงาน ส่วนในทางแรงงาน คำว่า “กะ” หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อให้พนักงานแต่ละชุดเข้าทำงาน ดังนั้นการทำงานเป็นกะจึงมีเฉพาะในสถานประกอบการที่กำหนดเวลาเพื่อให้พนักงานทำงานวันหนึ่งอย่างน้อยตั้งแต่ 2 ชุดขึ้นไป ระยะเวลาทำงานแต่ละชุดอาจซ้อนกันหรือต่อกัน หรือมีช่วงห่างกันก็ได้ (กรมแรงงาน, 2526: 51-53)

ประเภทและชนิดของระบบงานกะ

ระบบงานกะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ระบบที่มีการเข้ากะเพื่อปฏิบัติงานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่แน่นอน (Permanent Shift-System) และระบบที่มีการเข้ากะแบบหมุนเวียน (Rotating Shift-Systems)

ระบบการเข้ากะเพื่อปฏิบัติงานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่แน่นอน ได้แก่

1. ปฏิบัติงานกะเช้าตลอด (Permanent Morning Shift)
2. ปฏิบัติงานกะบ่ายตลอด (Permanent Afternoon Shift)
3. ปฏิบัติงานกะดึกตลอด (Permanent Night Shift)
4. ปฏิบัติงานหลายช่วงเวลาแต่มีความแน่นอนในช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน (Split Shifts as Constant Times)

ระบบการเข้ากะแบบหมุนเวียน ได้แก่

1. เข้ากะหมุนเวียนแบบไม่มีกะดึก (System without Night Shift)
 - 1.1 แบบระบบงานไม่ต่อเนื่อง เช่นทำวันจันทร์ถึงวันศุกร์หรือวันเสาร์
 - 1.2 แบบระบบงานต่อเนื่อง คือปฏิบัติงานทุกวันตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์
2. เข้ากะหมุนเวียนแบบมีกะดึก (System with Night Shift)
 - 2.1 แบบระบบงานไม่ต่อเนื่อง
 - 2.2 แบบระบบงานต่อเนื่อง

ลักษณะของงานระบบกะที่ต้องคำนึงถึงและวิเคราะห์ในการกำหนดรูปแบบ มี 6 ลักษณะ คือ

1. จำนวนวันที่เข้ากะติดต่อกัน
2. เวลาที่เริ่มเข้าและออกกะ
3. ระยะเวลาของแต่ละกะ
4. การกระจายเวลาว่าง
5. ระยะเวลาของรอบการเข้ากะ
6. ความแน่นอนสม่ำเสมอของระบบการจัดกะ

กฎเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นเป็นสิ่งที่ต้องวิเคราะห์ เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. การปรับตัวด้านสรีระวิทยา
2. การปฏิบัติงานและอุบัติเหตุ
3. การใช้ชีวิต ความเป็นอยู่
4. สุขภาพอนามัย
5. ปัญหาส่วนบุคคลและทางสังคม

ปัญหาที่เกิดจากการทำงานเป็นกะ

ระบบการทำงานเป็นกะโดยเฉพาะเมื่อมีการปฏิบัติงานในเวลากลางคืนเข้ามาเกี่ยวข้อง อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อพนักงานผู้ปฏิบัติงานในด้านสุขภาพ ทั้งทางร่างกาย อารมณ์หรือจิตใจ และด้านครอบครัวและสังคม ทั้งนี้เนื่องจากการที่พนักงานมีช่วงเวลาการทำงาน การนอน การพักผ่อน และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมที่ไม่แน่นอน หรือในกรณีที่ช่วงเวลาดำเนินกิจกรรมดังกล่าวค่อนข้างแน่นอนแต่พนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปรับตัวได้อย่างสมบูรณ์ และจากการศึกษาผลกระทบที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานกะ โดยเฉพาะปัญหาเรื่องการนอน พบว่าการเปลี่ยนแปลงเวลาการทำงาน และการนอนทำให้เกิดความเครียด ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง คือ ปัจจัยส่วนบุคคล หน้าที่การทำงาน สิ่งแวดล้อม ครอบครัว ก่อให้เกิดผลต่อตัวพนักงาน คือ เกิดสุขภาพอนามัยเสื่อมลง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง และเกิดปัญหาอื่นๆตามมา (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี และ กฤษณา ชัยกุล, 2537: 53)

สรุปได้ว่า การทำงานระบบกะไม่ว่าจะรอบใดๆก็ตาม จะต้องมีการปรับตัวในด้านต่างๆ ทั้งสภาพแวดล้อม สังคม โดยเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานช่วงกะดึกและระบบกะหมุนเวียน คือไม่มีการแบ่งผู้ทำงานแต่ละกะที่แน่นอน ยังต้องมีการปรับตัวมากกว่า อาจทำให้มีผลต่อปัจจัยด้านในด้านครอบครัว การใช้ชีวิต กิจกรรมสังคมที่แตกต่างกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในเวลาปกติ

คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center)

คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) หรือศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ คือศูนย์ที่ให้บริการลูกค้าในการซื้อขายสินค้า สอบถามข้อมูล และรับเรื่องปัญหาต่างๆของลูกค้าทางโทรศัพท์ ซึ่งมี

พนักงานคอยให้บริการด้านต่างๆแก่ลูกค้า เช่นตอบคำถาม ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค และปัญหาอื่นๆ เช่นการขายสินค้า ข้อมูล Promotion ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์หรือระบบสื่อสาร โดยจะใช้ร่วมกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุดและมีค่าใช้จ่ายต่ำสุด

ปัจจุบันศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือ คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์ และเป็นช่องทางการติดต่อโดยที่ได้รับความนิยมมากที่สุดช่องทางหนึ่ง ในการติดต่อประสานงานระหว่างองค์กรและลูกค้า รวมถึงผู้ขายหรือผู้ส่งมอบ ตลอดจนการรับข่าวสารข้อมูลจากลูกค้าถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) ส่วนใหญ่จัดตั้งขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าผ่านโทรศัพท์ โดยเน้นการพัฒนาปรับปรุงวิธีการให้บริการแก่ลูกค้า โดยใช้ความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคล ควบคู่ไปกับการใช้ฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และพร้อมกันนั้นจะคำนึงถึงการให้บริการลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดทั้ง 7 วัน รวมไปถึงเพื่อบ่มเน้นในการลดค่าใช้จ่ายและเสริมสร้างรายได้จากการให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมุ่งหวังให้ คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) เป็นจุดบริการหลักที่สามารถดำเนินการตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สรวิทย์ บัวศรี, 2546: 2)

เทคนิคและข้อปฏิบัติของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) (สรวิทย์ บัวศรี, 2546: 118-119)

1. การรับสายและการวางสายโทรศัพท์ จะต้องกระทำอย่างนุ่มนวล
2. กล่าวประโยคแรกอย่างเป็นกันเอง พูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล กังวาน ด้วยระดับเสียงที่ดังปกติ และมั่นคงชัดเจน
3. ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า ลูกค้ากำลังติดต่อมาที่ไหน และแนะนำชื่อตนเองแก่ลูกค้า
4. สอบถามชื่อลูกค้าที่กำลังสนทนาด้วย

5. เรียกชื่อลูกค้าแทนการใช้คำว่า “คุณ” แต่เพียงอย่างเดียว
6. ไม่พูดโทรศัพท์ด้วยเสียงอันทัดหรือค่อยเกินไป และไม่พูดเร็วหรือช้าเกินไป
7. รับฟังเจตนาของลูกค้า สามารถให้คำแนะนำ ดำเนินการตามความประสงค์ของลูกค้าอย่างถูกต้อง
8. ใช้ประโยคคำพูดที่เข้าใจง่ายให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง
9. เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นมาใช้ให้ติดปาก เช่น ขออภัยค่ะ ขอบุณค่ะ สวัสดีค่ะ เป็นต้น
10. ใช้น้ำเสียงหรือการพูดที่เป็นธรรมชาติที่แสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่าเต็มใจบริการ
11. ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะในขณะที่ลูกค้ากำลังพูด และควรมีคำขานรับหลังจากที่ลูกค้าพูดจบ
12. ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ เพื่อแสดงว่ายังฟังลูกค้าอยู่ และสายไม่หลุด
13. ควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง อดทนในการพูดโทรศัพท์ ไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อต้องรับคำสั่ง หรือได้รับการต่อว่าจากลูกค้า
14. รู้หลักการเจรจา มีมารยาท เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า
15. มีสมาธิ มีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และเต็มใจบริการ
16. ข้อมูลใดที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าข้อมูลถูกต้องหรือไม่ ก็ไม่ควรตอบในทันที ควรต้องหาข้อมูลให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อน เพื่อมิให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลโดยเด็ดขาด
17. อย่าให้ลูกค้าต้องถือสายรอนาน หากจำเป็น ต้องกล่าวขอภัย และบอกกล่าวเป็นระยะๆ
18. ปิดการสนทนาด้วยการขอบคุณที่ใช้บริการ
19. เมื่อจบการสนทนาแล้ว ควรรอให้ลูกค้าวางหูโทรศัพท์ก่อนเสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในครอบครัว

ความหมายของครอบครัว

ครอบครัวเป็นสถาบันที่มีความสำคัญมากของสังคม มีผู้ให้ความหมายของครอบครัวที่แตกต่างกันไป ดังนี้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถานฉบับ พ.ศ. 2525 ได้นิยามความหมายของคำว่า “ครอบครัว” หมายถึง ผู้ร่วมครัวเรือน คือสามี ภรรยา และบุตรเป็นต้น

คณะกรรมการด้านครอบครัวในคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ (กสส.) สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2537 กำหนดความหมายไว้ดังนี้ว่า “ครอบครัว” คือกลุ่มบุคคลที่มีความผูกพันกันทางอารมณ์ และจิตใจ ในการดำเนินชีวิตร่วมกัน ทั้งการพึ่งพิงกันทางสังคม เศรษฐกิจ และมีความสัมพันธ์กันทางกฎหมาย หรือทางสายโลหิต

เกษม ต้นติผลาชีวะ และ กุลยา ต้นติผลาชีวะ (2537: 209) ได้ให้ความหมายว่า ครอบครัวเป็นสถาบันที่เล็กที่สุด ประกอบด้วยคน 2 คนขึ้นไปอยู่ร่วมกัน โดยความผูกพันอย่างใกล้ชิดทางสายเลือด ทางการทำงาน ทางอารมณ์ มีการเอื้ออาทรเลี้ยงดูกัน

สุพัตรา สุภาพ (2540: 65) ได้ให้ความหมายว่า ครอบครัวเป็นสถาบันที่สำคัญที่สุดของสังคม เป็นหน่วยย่อยของสังคมที่มีความสัมพันธ์และร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด เป็นสถาบันที่คงทนที่สุดและยังไม่เคยปรากฏว่าสังคมมนุษย์สังคมใดไม่มีสถาบันครอบครัว เพราะมนุษย์ทุกคนต้องอยู่ในสถาบันนี้ เนื่องจากเป็นสังคมกลุ่มแรกที่มนุษย์ทุกคนเจอตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งเติบโต และมีครอบครัวแยกออกมา ครอบครัวจะให้ตำแหน่ง ชื่อ และสกุล ซึ่งเป็นเครื่องหมายบอกสถานภาพ บทบาท ตลอดจนกำหนดสิทธิหน้าที่สมาชิกที่มีต่อกันและต่อสังคม ครอบครัวเป็นสถาบันแห่งแรก และแห่งสำคัญของสังคมในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน ซึ่งมีการกำหนดมาตรฐานความประพฤติของครอบครัว

จากความหมายของครอบครัวต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ครอบครัว มีความหมายเป็นสองนัยยะ คือความผูกพันโดยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาอยู่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์หรือผูกพันกันทางอารมณ์และจิตใจ และครอบครัวในแง่กฎหมายคือมีความผูกพันกัน โดยการจดทะเบียนสมรส

อย่างไรก็ตามที่สำคัญครอบครัวเป็นที่ที่ให้ความรักความอบอุ่น ถ้าบรรยากาศในครอบครัวดี มีความจริงใจรักใคร่ก็จะส่งผลให้บุคลิกภาพ ทักษะคิด อารมณ์ของสมาชิกในครอบครัวดีไปด้วย

รูปแบบของครอบครัว

ครอบครัวในสังคมจะมีโครงสร้างและลักษณะที่แตกต่างกัน

โสภณ ชปิลมันน์ และคณะ (2534: 2-6) ได้แบ่งประเภทของครอบครัวออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ครอบครัวเดี่ยว (Nuclear Family) บางแห่งเรียกว่าครอบครัวเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วยสามี ภรรยา และบุตร มีความสัมพันธ์กันทางสายโลหิตและกฎหมาย

2. ครอบครัวขยาย (Extended หรือ Joint Family) บางแห่งเรียกว่า ครอบครัวเสริม ประกอบด้วย สามี ภรรยา บุตรธิดา บิดามารดา และญาติพี่น้องอื่นๆ ร่วมด้วยซึ่งอาจจะอยู่ร่วมชายคาเดียวกันหรืออยู่ใกล้เคียงกันก็ได้

3. ครอบครัวหลายภรรยา หรือหลายสามี (Polygamous Family) กล่าวคือ ถ้าเป็นครอบครัวที่สามีหนึ่งสามีสามารถมีภรรยาได้หลายคนเรียกว่า Polygamy เช่นสังคมของชาวอิสลาม ถ้าหากภรรยาหนึ่งสามีได้หลายคน เรียกว่า Polyandry เช่นสังคมของชาวชิเบต

Friedman (1986 อ้างใน นัฏฐ์กานต์ จิตต์สงวน, 2546: 9) กล่าวว่า รูปแบบของครอบครัวสามารถแบ่งเป็นรูปแบบอื่นที่แตกต่างออกไป ได้แก่

1. ครอบครัวคอมมูน (Commune Family) เป็นครอบครัวที่อยู่ร่วมกันหลายๆครอบครัวในครัวเรือนเดียวกัน โดยมีการแบ่งปันประโยชน์และสิ่งต่างๆร่วมกัน รวมทั้งการนำเด็กๆ มาเลี้ยงดูร่วมกัน

2. ครอบครัวที่บิดามารดาไม่ได้จดทะเบียนสมรส (Unmarried Parents and Child Family) อาจอยู่ร่วมกันหรือแยกกันอยู่ แต่ส่วนใหญ่มักพบว่าเป็นครอบครัวที่มีแต่มารดาดูแลเด็กโดยลำพัง

3. ครอบครัวที่จดทะเบียนสมรสถูกต้องตามกฎหมาย (Married Parents)
4. ครอบครัวที่ชายหญิงอยู่ร่วมกัน โดยไม่ได้ตัดสินใจจะครองคู่ต่อไปในอนาคตหรือไม่ (Cohabiting Couple)
5. ครอบครัวที่มีคู่สมรสเป็นคู่รักร่วมเพศ (Homosexual Unions) เป็นบุคคลเพศเดียวกันอยู่ร่วมกันฉันท์สามีภรรยา

นอกจากนี้การอบรมเลี้ยงดูบุตรซึ่งเป็นหน้าที่ บทบาทหนึ่งในครอบครัว ซึ่ง ได้มีแบ่งการอบรมเลี้ยงดูบุตรดังนี้ (เจลีเยว บุญยงค์, 2528: 26-28)

1. แบบอิตาเลียน (Authoritarian) การตัดสินใจใดๆของครอบครัวเป็นหน้าที่ของบิดามารดา หรือของมารดาเท่านั้น บุตรไม่มีส่วนออกเสียงด้วย บิดามารดา จะมีอำนาจเด็ดขาดในการปกครองภายในบ้าน เป็นผู้วางกฎเกณฑ์ตั้งระเบียบของครอบครัว โดยถือเอาความเห็นของตนเป็นจุดสำคัญในเรื่องการอบรมเลี้ยงดูบุตร การทำงานภายในบ้านทุกชนิดตกเป็นภาระความรับผิดชอบของภรรยาเพียงคนเดียว อำนาจในการตัดสินใจปกครองลูกตกเป็นของบิดาคนเดียว บางกรณีมารดาอาจร่วมตัดสินใจด้วยหรือแสดงความคิดเห็น สมาชิกทุกคนในครอบครัวจะไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระแต่ละปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายมากกว่าที่จะทำด้วยความเข้าใจและความรัก เด็กจะขาดความสัมพันธ์ใกล้ชิด ขาดความอบอุ่น

2. แบบตามสบาย (Laissez- Faire) บิดามารดามีพฤติกรรมแบบคนละทางตามความชอบของตน ไม่สนใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนไม่เอาใจใส่บุตร เด็กที่โตจากบรรยากาศเช่นนี้จะรู้สึกขาดความรัก ขาดความอบอุ่นจากบิดามารดา มองไม่เห็นความผิดของตน มักจะมองโลกในแง่ร้าย ไม่ไว้วางใจคนอื่นรอบข้าง ขาดระเบียบวินัย

3. แบบเสรีประชาธิปไตย (Democratic) พฤติกรรมต่างๆ ที่บิดามารดาปฏิบัติต่อกันจะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รับผิดชอบร่วมกันในการอบรมเลี้ยงดูบุตร บิดามารดาให้ความรักความเข้าใจ ความเห็นใจซึ่งกันและกัน การตัดสินใจใดๆ ในครอบครัวจากความเห็นชอบของสมาชิกในครอบครัว โดยถือความสุขของส่วนรวมเป็นใหญ่ บุตรมีโอกาสใช้ความสามารถอย่างเต็มที่และรับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ ของครอบครัว ร่วมตัดสินใจอย่างมีความคิดริเริ่ม ทุกคนมีส่วนได้ออกเสียงและให้ความคิดเห็น เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูในบรรยากาศเช่นนี้จะเติบโตเป็นบุคคลที่เหมาะสมกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย

ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว

มีผู้อธิบายถึงความหมายของลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ต่างๆ กันคือ

กมลตา แสงสีทอง (2526: 8) ได้กล่าวถึงความหมายของความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ว่า คือ ความสัมพันธ์ตามบทบาทที่คนเรามีต่อสมาชิกในครอบครัว ถ้า ความสัมพันธ์มีลักษณะเป็นความปรองดองรักใคร่กลมเกลียวกันในครอบครัว ก็นับว่าเป็นลักษณะสัมพันธ์ที่ดี แต่ถ้าเป็นความสัมพันธ์ขัดแย้งหรือมีความรู้สึกเป็นอริต่อกัน ถือว่าเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในครอบครัว

ศรีทัฬหิม พานิชพันธ์ (2527: 116) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ว่าความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นความผูกพันรักใคร่ ความใกล้ชิดคุ้นเคยสนับสนุนระหว่างบิดา มารดากับบุตร รวมถึงเครือญาติหรือบุคคลอื่นๆ ในครอบครัวที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนนั้นๆ ด้วยความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว จึงเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดผลดีหรือก่อให้เกิดปัญหาได้

กิตติยา นรามาศ (2529: 12) ครอบครัวใดที่มีความสมดุลหรือมีสัมพันธ์ที่ราบรื่น ครอบครัวก็จะดำรงอยู่ ครอบครัวยุคใหม่ที่มีสัมพันธภาพที่สั่นคลอนนั้น ครอบครัวก็เลอะเลือนสลายไปด้วย เพราะการดำรงอยู่ของครอบครัวหาได้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางกฎหมายเท่านั้น ความสัมพันธ์ในครอบครัวที่สำคัญได้แก่

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา หรือบิดามารดา ถือเป็นจุดเริ่มต้นและสำคัญที่สุดของครอบครัว มีอิทธิพลอย่างมากต่อความสมดุลในครอบครัว ถ้าทั้งคู่มีสัมพันธ์ที่ดีก็จะสามารถแสดงบทบาทของบิดามารดาที่ดีได้ ส่งผลต่อสมาชิกของครอบครัวให้อบอุ่นและมั่นใจด้วย ในทางตรงกันข้าม ถ้าคู่สมรสไม่มีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อาจส่งผลให้ครอบครัวเสื่อมสลายได้ในที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่าง บิดามารดา ลูก ทั้งสามนี้มีพื้นฐานจากความสัมพันธ์ของบิดา มารดา สายโยงความสัมพันธ์ บิดา มารดา ลูก ต้องแน่นแฟ้นอยู่เสมอ เพื่อการดำรงอยู่ของครอบครัว

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้อง ในข้อนี้ก็ขึ้นกับความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดา ถ้าบิดามารดายุติธรรม สัมพันธภาพระหว่างลูกๆ ก็ไม่มีปัญหา

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว เนื่องจากครอบครัวมีหลายประเภท การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกจึงต้องจำแนกตามประเภทของครอบครัว ถ้าเป็นครอบครัวเดี่ยว ความสัมพันธ์ก็เป็นระหว่างบิดามารดา ลูก และพี่น้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและเผชิญหน้ากัน และกัน และถ้าเป็นครอบครัวขยาย ความสัมพันธ์ของสมาชิกย่อมมีความซับซ้อนมากเพราะสมาชิกมีมาก แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่หลายบทบาทในครอบครัว เช่น เป็นลูก ขณะเดียวกันก็เป็นบิดามารดา เป็นพี่หรือน้อง เป็นอา เป็นลุง เป็นหลาน ฯลฯ ซึ่งความสัมพันธ์ของสมาชิกต่างๆ ล้วนมีอิทธิพลต่อภาวะความสมดุลในครอบครัวลักษณะนี้ทั้งสิ้น

Sullivan (n.d. อ้างใน นิภา นิธยาน, 2530) ได้ตั้งทฤษฎีบุคลิกภาพที่ย้ำถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกันและกันขึ้น โดยได้ชี้ให้เห็นว่าความปรารถนาของมนุษย์ที่สำคัญในชีวิตอยู่ 2 อย่าง ได้แก่ ความสุขทางกาย และความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัย อันเป็นความรู้สึกทางจิตใจ ซึ่งทั้งสองอย่างนี้จะเกิดขึ้นได้จากความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันนี้เอง เขาเชื่อว่าเบื้องต้นที่คนเราได้เรียนรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างกันนี้ มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของคนเราตลอดชีวิต และเป็นรากฐานที่สำคัญของบุคลิกภาพ

Harvighurst (n.d. อ้างใน สมพงษ์ ธนัญญา, 2540) สรุปลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัวประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสามี ภรรยา สามีภรรยา เป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ที่สำคัญที่สุด เพราะถ้าคู่สามีภรรยาไม่มีความเข้าใจ รักใคร่ซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พยายามปรับตัวเข้าหากัน ร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ตลอดจนรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาต่างๆ ภายในครอบครัวร่วมกัน ย่อมทำให้ครอบครัวมีความราบรื่น มั่นคง สมาชิกอื่นๆ ในครอบครัวก็พลอยมีความสุขไปด้วย โดยเฉพาะบุตร แต่ในทางตรงข้าม ถ้าสามีภรรยาไม่มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกัน ไม่มีความรักใคร่ปรองดองกัน ขาดความเข้าใจเห็นอกเห็นใจกัน และขาดความรับผิดชอบร่วมกัน ย่อมเกิดความขัดแย้งกันอยู่เสมอ อันอาจจะทำให้ครอบครัวขาดความสุข

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดาและบุตร สืบเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสามีและภรรยา เพราะเมื่อมีการให้กำเนิดบุตร ความสัมพันธ์ในครอบครัวก็เพิ่มขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดาและบุตรก็จะดี ถ้าบิดามารดาได้ทำ บทบาท หน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้อง เมื่อบิดามารดาให้กำเนิดบุตรคนที่ 2 และต่อมาความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้องย่อมเกิดขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้องจะดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับสภาพในครอบครัว อันประกอบไปด้วยความสัมพันธ์พื้นฐาน และลักษณะการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดา เพราะถ้าบิดามารดามีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ในการอบรมเลี้ยงดูบุตรด้วยความรักความเข้าใจ ให้ความยุติธรรม ตลอดจนเสริมสร้างความรักใคร่ระหว่างพี่น้อง ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้องย่อมดำเนินไปด้วยดี มีความรักใคร่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว ในลักษณะของครอบครัวเดี่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทยปัจจุบัน ความสัมพันธ์ของสมาชิกทุกคนในครอบครัว หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง สามี ภรรยา บิดา มารดา กับบุตร พี่กับน้อง หรือเป็นการรวมความสัมพันธ์ใน 3 ข้อแรกเข้าด้วยกัน

Fisher (n.d. อ้างใน สุริย์ วิชาสประทีป, 2534: 23) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ (Primary Relationship) มีความรู้สึกถึงความผูกพันเฉพาะเจาะจงที่ยากจะเปลี่ยนแปลง ซึ่งความสัมพันธ์นี้ก่อรูปจากอารมณ์ต่างๆ ระหว่างสมาชิกก่อให้เกิดความรัก ความเข้าใจ ความผูกพันรักใคร่ ซึ่ง Fisher มีความเห็นเพิ่มเติมว่า ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด (Close Relationship) สามารถพิจารณาได้จากความผูกพัน (Intensity) ความเชื่อถือไว้วางใจกัน (Trust) และการเข้าไปเกี่ยวข้องกัน (Commitment)

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ในครอบครัว หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกัน ผูกพันระหว่างสมาชิกในครอบครัว บนพื้นฐานความรู้สึกในระดับต่างๆ ได้แก่ ความไว้วางใจกันในครอบครัว ความเอื้ออาทรในครอบครัว ความเข้าใจ และการให้กำลังใจซึ่งกันและกันในครอบครัว การแสดงออกถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดี ครอบครัวราบรื่นมีความสุข มองโลกในแง่ดี การมีพื้นฐานความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ดี จะสามารถส่งผลเอื้อไปถึงต่อทำการให้สังคมมีคุณภาพดีอีกด้วย

องค์ประกอบของความสัมพันธ์ในครอบครัว

Grandall (n.d. อ้างใน สุริยา น้อยเจริญ, 2530: 20) กล่าวถึงความสัมพันธ์ในครอบครัวว่าเป็นความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ (Primary Relationship) มีองค์ประกอบดังนี้

1. จำนวนบทบาท (Mumber of Role) ความสัมพันธ์ในครอบครัวจะมีความสัมพันธ์กันหลายบทบาท เนื่องจากครอบครัวมีปฏิสัมพันธ์กันหลายด้าน ทำให้เกิดความสนใจได้รู้จักค่านิยม ความเชื่อถือ ตลอดจนบุคลิกที่แท้จริงของกันและกัน
2. การสื่อสาร (Communication) ความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ เป็นความสัมพันธ์แบบเปิด มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
3. อารมณ์ (Emotion) ความสัมพันธ์ในครอบครัวจะก่อรูปจากอารมณ์ต่างๆ ระหว่างสมาชิก ก่อให้เกิดความรักความเข้าใจ ความผูกพันรักรใคร่ หรือความขัดแย้ง
4. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้สึก (Transferability) ความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ ก่อรูปขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งอย่างแน่นอน เป็นการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลแต่ละบุคคล มีความรู้สึกผูกพันเฉพาะเจาะจงยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้

บทบาทในครอบครัว

มีผู้ให้คำนิยาม คำว่า “บทบาท” (Role) ดังนี้

รุจิรา ภูไพบูลย์ (2541) อธิบายว่า บทบาทเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่แสดงออกตามบรรทัดฐาน และตามความคาดหวังของสังคมหรือตามสถานภาพของบุคคลนั้นๆ โดยบุคคลแต่ละคนจะมีการแสดงตามบทบาทต่างๆกัน ในขณะเดียวกัน บุคคลเดียวอาจแสดงได้หลายบทบาท ซึ่งบทบาทของบุคคลสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พฤติกรรมหรือการแสดงบทบาท (Role Behavior หรือ Role Performance) เป็นการอธิบายถึงสิ่งที่บุคคลแสดงบทบาทตามบทบาทที่สังคมคาดหวังไว้ โดยพฤติกรรมหรือการแสดงออกบทบาทนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลได้รับอิทธิพลมาจากสังคมแวดล้อม ที่จะหล่อหลอมพฤติกรรมตามที่สังคมต้องการ ซึ่งกระบวนการที่ทำให้เกิดการแสดงบทบาทที่เหมาะสมจะเกิดขึ้นได้ทั้งในครอบครัว ชุมชน และสังคม เป็นการที่บุคคลที่ถูกหล่อหลอมพฤติกรรมได้เห็นเป็นแบบอย่าง บทบาท (Role Models) แล้วเกิดการยอมรับและอยากทำตามทั้งด้านพฤติกรรม ทัศนคติ การแสดงออกทางอารมณ์ และความสนใจ

2. ผู้ครองบทบาท (Role Occupant) หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้ถือตำแหน่งของบทบาท ตามโครงสร้างของสังคม

3. บทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) หมายถึงบรรทัดฐานที่สังคมกำหนดไว้ว่า ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งนั้นๆ ควรมีบทบาทอย่างไร

4. คู่บทบาท (Role Partner) หมายถึงบุคคลที่มีบทบาท โดยแต่ละฝ่ายต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน เช่น บิดามารดา และบุตร เป็นคู่บทบาท ซึ่งกันและกัน เนื่องจากมีพฤติกรรม บทบาทพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

5. ความสามารถในการแสดงบทบาท (Role competence) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่แสดงบทบาทของตนได้อย่างเหมาะสมตามความคาดหวังของสังคม

จำนง อดิวัฒน์สิทธิ์ และคณะ (2540: 56) ได้อธิบาย ทฤษฎีบทบาท ว่าเป็นการแสดงบทบาทตามที่กำหนด ทำนองเดียวกับการแสดงละครตามบท (script) ก็คือสถานภาพและบรรทัดฐานนั่นเอง ส่วนบรรทัดฐานคือความคาดหวังของสังคม ที่มีหลากหลายระดับตั้งแต่การบังคับให้ต้องกระทำ หรือห้ามกระทำ จนถึงการคาดหวังว่าควรกระทำหรือไม่ควรกระทำ การแสดงบทบาทหนึ่งๆ จึงไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของคนอื่นได้ทุกฝ่าย นอกจากสถานภาพและบรรทัดฐานหรือความคาดหวังของสังคม ปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่มีส่วนกำหนดบทบาทของบุคคล คือ ตัวตน หรือการรับรู้ของบุคคลนั่นเอง บุคคลแต่ละคน อาจมีการรับรู้หรือความเข้าใจ ในบทบาทของสถานภาพหนึ่งๆ แตกต่างกัน ดังนั้นบทบาทที่บุคคลแสดงออกจริงจึงเป็นผลรวมของบทบาทตามความคาดหวังของสังคมกับบทบาทตามการรับรู้ของตนเอง

สรุปว่า บทบาทในครอบครัว หมายถึงการแสดงบทบาทหน้าที่ของตนเองในครอบครัว สถานภาพในครอบครัวจะเป็นตัวกำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละคน เช่น บทบาทของพ่อ แม่ ลูก สามี ภรรยา ซึ่งแต่ละคนจะต้องทำหน้าที่ของตนเองให้เหมาะสม และตรงกับบทบาทที่ตนได้รับการสื่อสารในครอบครัว

ปัจจุบันครอบครัวไทยมีการเปลี่ยนแปลงจากครอบครัวขยายเป็นครอบครัวเดี่ยว ทั้งภรรยาและสามีต้องช่วยกันหารายได้เลี้ยงครอบครัว มีการแบ่งสรรบทบาทหน้าที่ บางครั้งอาจมีการขัดแย้งในครอบครัว การสื่อสารจึงเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งในครอบครัวที่จะทำให้เกิดความเข้าใจกัน (แสงสุรีย์ ทศนพูนชัย, 2540)

ฉัตรนันทน์ อนุวัชศิริวงศ์ (2531: 580-583) ได้กล่าวถึงระบบการสื่อสารในครอบครัวว่าครอบครัวคือกลุ่มปฐมภูมิ หรือหน่วยของบุคลิกภาพ หรือระบบของปฏิสัมพันธ์ องค์ประกอบหลายประการรวมกันเข้าทำให้เกิดเป็นระบบการสื่อสารในครอบครัวขึ้น เราประจักษ์ว่าครอบครัวต้องการพลังงานในการดำเนิน ระบบของครอบครัว เช่น พลังงานทางด้านกายภาพ ได้แก่ ชุมชน รัฐบาล เพื่อนฝูงญาติพี่น้อง หน่วยสังคมต่างๆ ฯลฯ หรืออาจเกิดจากภายในครอบครัวเอง ได้แก่ ความวิริยะอุตสาหะของสมาชิกในครอบครัว การทำงาน ทรัพยากรของครอบครัว การบรรลุเป้าหมาย ฯลฯ สมาชิกในครอบครัวสามารถแปรพลังงานเหล่านี้ให้กลายเป็นเป้าหมายได้ด้วยการสื่อสาร การตอบสนอง และการแสดงบทบาท เป้าหมายบางอย่างเป็นเรื่องของการจัดหาอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม บางอย่างเป็นเรื่องของความปลอดภัยของคนในครัวเรือน ขณะเดียวกันเป้าหมายบางอย่างก็เป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกที่ซับซ้อนขึ้น เช่น การสนองความต้องการของปัจเจกบุคคลในด้านความสะดวกสบายความรักใคร่ และความมั่นคง นอกจากนี้ ยังมีเป้าหมายอื่นๆ อีกที่เป็นเรื่องของความสุนทรีย์และวัฒนธรรม ได้แก่การสร้างเสริมบุคลิกภาพโดยการขัดเกลาทางสังคม การพัฒนาตนเอง

กัญญา รัชญมัญญา (2537: 28-32) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะ เป็นสิ่งที่แสดงถึงวิถีคิดของแต่ละคน ซึ่งแสดงได้ทั้งท่าทีและคำพูด ถ้าสื่อสารไม่ดีก็จะทำให้อีกฝ่ายแปลความไม่ดีหรือแปลไม่ได้ ความยุ่งยากก็จะเกิดขึ้น ลักษณะของการสื่อสารที่ไม่ดีคือการสื่อที่ไม่ตรงกับสิ่งที่คิดหรือรู้สึก คือสมาชิกมีความยากลำบากในการสื่อสารให้ผู้อื่นทราบถึงความรู้สึกนึกคิดจริงๆ ของตนอย่างเปิดเผย

ส่วนที่สำคัญที่สุดของระบบการสื่อสารในครอบครัวคือกฎระเบียบ กฎระเบียบของครอบครัวมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของสมาชิกทุกคน กฎระเบียบอาจจะปรากฏออกมาในรูปที่ชัดเจนหรือเป็นนัยๆ เนื้อหาของกฎระเบียบจะว่าด้วยเรื่องใครสามารถทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร

สรุปได้ว่า การสื่อสารในครอบครัว ถือเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะถ้าเกิดการสื่อสารที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน ก็จะเกิดความขัดแย้งหรือมีปัญหาในครอบครัวได้ การสื่อสารที่ใช้คำพูดที่มีลักษณะเอื้ออาทรต่อกัน การตั้งใจฟังในขณะที่อีกคนกำลังพูด มีการทวนกลับคำพูดที่ยังไม่เข้าใจ ก็จะทำให้การสื่อสารในครอบครัวมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ดี

วิธีการสื่อสารในครอบครัว

Kantor and Lehr (1976 อ้างใน อาริยา นุชอนงค์, 2541: 7-11) ผู้เชี่ยวชาญการศึกษาวิจัยในสาขา การสื่อสารในครอบครัว ได้แบ่งคุณลักษณะหรือแบบของการสื่อสารในครอบครัวออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การสื่อสารในครอบครัวแบบปิด การสื่อสารในครอบครัวแบบเปิดและการสื่อสารในครอบครัวแบบปล่อย

1. การสื่อสารในครอบครัวแบบปิด หมายถึง แบบวิธีการเลือกสื่อสารในครอบครัวที่เข้มงวด มีการวางระเบียบกฎเกณฑ์อย่างรัดกุม ผู้ที่กำหนดกฎเกณฑ์คือผู้ที่มีอำนาจสูงสุดซึ่งมักได้แก่ พ่อ โดยผู้กำหนดกฎเกณฑ์จะเป็นผู้ให้คำแนะนำและควบคุมกิจกรรมต่างๆ ของครอบครัว ประเด็นของการสนทนาและข้อมูลข่าวสารที่ผ่านสื่อต่างๆ เข้ามาจะต้องถูกกรองด้วยข้อจำกัดต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของครอบครัว ข้อความที่ผู้ใหญ่มักพูดกับเด็กในครอบครัวแบบนี้ ได้แก่ ข้อความในทำนองชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของเกียรติยศวงศ์ตระกูล

2. การสื่อสารในครอบครัวแบบเปิด หมายถึงแบบวิธีการสื่อสารในครอบครัวที่สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจความเป็นไปต่างๆ ภายในครอบครัวสูง แต่ละคนมีบทบาทค่อนข้างมากและมีความยืดหยุ่นสูง แม้ว่าโดยปกติแล้วพ่อแม่จะมีอำนาจมากกว่าลูก แต่ก็มีบทบาทเฉพาะที่จำเป็น กฎระเบียบของครอบครัวเป็นสิ่งที่ผ่อนผันและเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ถ้ามีประเด็นต่างๆ ก็จะสามารถพูดคุยถกเถียงกันได้ การโน้มน้าวใจเป็นวิธีการที่พ่อแม่มักใช้ได้ผลดีกว่าการแสดงอิทธิพลเหนือลูก โครงสร้างของอำนาจไม่ได้เป็นไปอย่างตายตัว แต่ละคนมีสิทธิ์ที่จะเสนอร่วมตัดสินใจและดำเนินการได้ ครอบครัวแบบนี้มีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกมาก พร้อมกันนั้นก็รับอิทธิพลจากภายนอกอยู่เสมอ ไม่มีการสกัดกั้นข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ

3. การสื่อสารในครอบครัวแบบปล่อย หมายถึง แบบวิธีการสื่อสารในครอบครัวที่สมาชิกแต่ละคนสามารถทำอะไรตามที่ต้องการได้ กฎระเบียบต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การอยู่ร่วมกันของสมาชิกในครอบครัวแบบนี้เป็นไปตามสบายในแบบของแต่ละคน ครอบครัวแบบนี้จะมีการติดต่อสื่อสารจากบุคคลภายนอกสูง

การพัฒนาพฤติกรรมสื่อสารในครอบครัว

ดิเรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2531: 581-582) การสื่อสารในครอบครัวอาจมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์หรือขาดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านต่างๆ ถ้าเป็นไปตามที่พึงประสงค์เราเรียกว่า “การสื่อสาร

ที่มีสุขภาพดี” (Healthy Communication) ถ้าไม่เป็นไปตามที่พึงประสงค์เรียกว่า “ การสื่อสารที่ขาดสุขภาพดี” (Unhealthy Communication)

การสื่อสารในครอบครัวจะมีสุขภาพดี ขึ้นอยู่กับประการต่างๆ ดังนี้

1. สารที่สื่อกันภายในครอบครัว ควรกระจ่างสำหรับสมาชิกทุกคน เป็นที่พึงพอใจของทุกคน และครอบคลุมสาระสำคัญหลายๆ เรื่อง
2. กฎระเบียบของครอบครัวควรชัดเจน ทันสมัย ยืดหยุ่นและเป็นประโยชน์
3. วิธีการแสดงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวควรยืดหยุ่น และมุ่งสนองความต้องการของครอบครัว
4. เป้าหมายของครอบครัวควรชัดเจนและสะท้อนความต้องการส่วนบุคคลในครอบครัว
5. แนวทางการสื่อสารในครอบครัว ควรมาจากข้อดีของครอบครัวแบบปิด แบบเปิด และแบบปล่อย แบบหนึ่งในสามของพฤติกรรมสื่อสารในครอบครัวทั้งหมด
6. ความรู้สึกว่าคุณค่าของสมาชิกในครอบครัวแต่ละคนควรมีสูง
7. การกระทำต่อกัน (Interplay) ระหว่างครอบครัวกับอิทธิพลภายนอก ควรจะเป็นไปในลักษณะไม่ยุ่งยากและเป็นอิสระต่อกัน

สรุปได้ว่า การสื่อสารในครอบครัวหมายถึง กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวทั้งที่เป็นภาษาพูด และครอบคลุมไปถึงพฤติกรรมต่างๆ ที่สามารถสื่อความหมายได้ ความสามารถในการถ่ายทอดการติดต่อสื่อสาร การรับรู้การเรียนรู้อารมณ์ การติดต่อสื่อสารที่ดี จะส่งผลต่อความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ดี

อารมณ์หรือความขัดแย้ง

ประคินันท์ อุปรมัย (2533: 91-92) ได้สรุปในเรื่องอารมณ์ไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่บุคคลได้ประสบกับสิ่งเร้า ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ แล้วจะเกิดพลังผลักดันทางประสาทขึ้น ซึ่งพลังนี้จะรายงานไปยังสมองทำให้เกิดอารมณ์ขึ้น ดังนี้จะเห็นได้ว่า ในขณะที่เกิดอารมณ์นั้นย่อมเกิดปฏิกิริยาทางเคมีของฮอร์โมนและระบบประสาท จึงทำให้เกิดพฤติกรรมโต้ตอบทั้งพฤติกรรมภายในและภายนอก ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนเมื่อบุคคลอยู่ในภาวะของอารมณ์ที่รุนแรง เช่น ในขณะที่บุคคลมีอารมณ์กลัวมาก หรือ โกรธมาก ก็จะมีหัวใจเต้นแรงหายใจแรงและเร็วขึ้น ปากแห้งเกร็งที่กล้ามเนื้อ หน้าซีดหรือแดงจัด เป็นต้น นอกจากนี้ นักจิตวิทยายังศึกษาพบว่า อารมณ์ของคนเรามีมาตั้งแต่เกิด และเชื่อว่าการแสดงออกทางอารมณ์ของคนเรานั้นจะมีลักษณะบางอย่างที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนรู้ของบุคคลในแต่ละวัฒนธรรมและการอบรมสั่งสอน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่ากระบวนการเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อการแสดง และการรับรู้อารมณ์ของบุคคลอีกด้วย

สรุปได้ว่า อารมณ์หรือความขัดแย้ง คือการรับรู้ ของบุคคลที่ได้รับจากสถานการณ์ หรือสิ่งเร้าต่างๆ ที่มากระทบ ทำให้เกิดพฤติกรรมโต้ตอบ ทั้งพฤติกรรมภายในและภายนอกอย่างเห็นได้ชัด

การถ่ายทอดความรู้สึก (Transferability)

การถ่ายทอดความรู้สึก เป็นความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใด บุคคลหนึ่ง เป็นปฏิสัมพันธ์ที่เฉพาะเจาะจง มีผู้ที่ให้ความหมายไว้ดังนี้

ประพีร์ วิริยะสมบุรณ์ และคณะ (2540: 55-59) ได้กล่าวถึงปฏิสัมพันธ์ว่า หมายถึง การกระทำที่บุคคลแสดงออก ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับผู้อื่นอาจจะโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ ภายใต้บรรทัดฐานของสังคม มีจุดมุ่งหมายให้ผู้อื่นสามารถเข้าใจได้ ตอบสนองได้ ปฏิสัมพันธ์ใดที่ถูกกระทำซ้ำบ่อยๆ จนมีลักษณะค่อนข้างคงที่ จะกลายเป็นแบบแผนความสัมพันธ์ของคนในสังคมที่สามารถคาดหวังจากกันได้ ตอบสนองกันได้ เช่นแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างพ่อกับลูก เป็นต้น

Mead (อ้างใน ประพีร์ วิริยะสมบุรณ์ และคณะ, 2540: 57-58) กล่าวถึงการถ่ายทอดความรู้สึก หรือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในเชิงทฤษฎีของการกระทำตอบโต้เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นกระบวนการของการให้ความหมายและ

เข้าใจความหมายได้ตรงกัน เขามองเห็นว่าพฤติกรรมทุกอย่างเป็นสัญลักษณ์ (Symbols) ซึ่งมีความหมายถึงบางสิ่งบางอย่าง เช่น การยื่นมือ หมายถึง การทักทาย การขอความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ ฯลฯ แต่ความหมายเหล่านี้ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ตายตัว บุคคลจะต้องตีความก่อนตอบสนอง ซึ่งการจะตีความอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคล ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปฏิสัมพันธ์ในสังคมจะดำเนินไปได้ก็ต่อเมื่อคนมีความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันในสถานการณ์หนึ่งๆ ทฤษฎีนี้มักจะนำไปใช้อธิบายพฤติกรรมของกลุ่มที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากๆ เช่น สามัคคีกรรยา กลุ่มเพื่อนสนิท ฯลฯ โดยเห็นว่ากลุ่มเหล่านี้ สมาชิกจะเรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรมซึ่งกันและกัน สามารถตอบสนองกันได้โดยอัตโนมัติ เช่น การนั่งเงิบของสามัคคีกรรยาทราบดีว่าเป็นปฏิกิริยาที่แสดงความไม่พอใจ เพราะฉะนั้นตนเองควรมีพฤติกรรมตอบสนองอย่างไร เพื่อให้สถานการณ์นั้นดีขึ้น

สรุปได้ว่า การถ่ายทอดความรู้สึก เป็นความสัมพันธ์อย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึก หรือสัมผัสได้ ซึ่งอาจไม่ต้องใช้คำพูดก็สามารถรับรู้ได้จากพฤติกรรมหรือสัญลักษณ์ที่ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบจากทฤษฎีของ Richard C. Grandall ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ บทบาทในครอบครัว การสื่อสารในครอบครัว อารมณ์หรือความขัดแย้ง และการถ่ายทอดความรู้สึก เป็นเกณฑ์ในการวัดความสัมพันธ์ในครอบครัว

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ ตรงกับคำว่า Personality ในภาษาอังกฤษ นักจิตวิทยาถือคำว่า “บุคลิกภาพ” เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางมาก ไม่อาจใช้ถ้อยคำสั้นๆ มาอธิบายได้ ดังนั้นจึงมีผู้ที่นิยามความหมายไว้มากมาย เช่น

ราชบัณฑิตยสถาน (2524: 260) บุคลิกภาพ หมายถึงผลรวมของความคิด ทำที่ และนิสัย ที่สร้างสมจากมูลฐานองค์ประกอบทางจิตและทางกายภาพของบุคคลอันถ่ายทอดทางชีววิทยาส่วนหนึ่ง และจากวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดมาทางสังคม รวมถึงการปรับเหตุจูงใจ ความปรารถนา ความมุ่งประสงค์ของบุคคล กับความต้องการ และวิสัยแห่งสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคมและไม่เกี่ยวกับสังคม

ฉันทนิช อัสวานนท์ (2533: 2) กล่าวว่า บุคลิกภาพ มาจากภาษาละติน คือ Persona หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครใช้สวมเวลาออกแสดง เพื่อแสดงบทบาทตามที่ถูกกำหนด ตามโครงสร้างของบุคลิกภาพนั้น (Personality Structure) ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม (Heredity) อย่างหนึ่ง และถูกสิ่งแวดล้อม (Environment) อันเป็นประสบการณ์อีกอย่างหนึ่ง

วิภา ภัคดี (2537: 259) บุคลิกภาพหมายถึง ผลรวมของพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลตลอดจนทัศนคติและค่านิยมซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล

ติน ปรัชญพทุทธิ (2538: 297) บุคลิกภาพหมายถึง ผลรวมของความคิด ทำที่และนิสัย ที่เกิดจากองค์ประกอบทางด้านสรีระและจิตวิทยาซึ่งเป็นบ่อเกิดของพฤติกรรม

ศรีเรื่อน แก้วก้างวาล (2539: 5) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยส่วนภายนอกคือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน เป็นต้น ส่วนภายในคือส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 49) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า หมายถึงแบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพนอกและภายใน ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกิริยา ท่าทางการวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เขาวนปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้น

อำนาจ แสงสว่าง (2544: 38) ได้ให้ความหมายบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพคือ ความสัมพันธ์ทางด้านความมั่นคง และองค์ประกอบที่เป็นลักษณะเด่นของพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถจำแนกแต่ละบุคคลให้แตกต่างจากบุคคลอื่น

Cattel (n.d. อ้างใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2535: 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลหนึ่งจะพูด คิด หรือทำอะไร ถ้าเข้าไปอยู่ในสถานการณ์หนึ่ง

Zimbardo (1980: 292) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของลักษณะเชิงจิตวิทยาของบุคคลแต่ละคน มีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหลากหลายของบุคคลนั้น ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายนอกที่สังเกตได้ง่ายและพฤติกรรมภายในที่สังเกตได้ยาก ลักษณะที่หลากหลายดังกล่าวส่งผลให้บุคคลแสดงออกต่างกันในแต่ละสถานการณ์และช่วงเวลา

Luthans (1992: 84) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพคือ การที่บุคคลแสดงออกต่อสิ่งต่างๆ อย่างไร มีความเข้าใจและมองเห็นตนเองอย่างไร เป็นคุณลักษณะภายในและภายนอก และเป็นการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับสถานการณ์

Schermerhorn *et al.* (2000: 64) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือการแสดงถึงทุกสิ่งทุกอย่างหรือการรวมกันของคุณลักษณะที่สังเกตเห็นได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งต่างๆ

Bowditch and Buono (2001: 45) ได้ให้ความหมายบุคลิกภาพไว้ว่า คือ บุคลิกแต่ละคนมีความแตกต่างกัน และสิ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลแตกต่างกันนั้น คือบุคลิกภาพ ซึ่งสิ่งที่มีอิทธิพลเป็นตัวกำหนดให้บุคคลใดมีบุคลิกภาพแบบใดนั้นมีด้วยกัน 3 ประการคือ ประการแรก ลักษณะทางร่างกาย และชีววิทยา ประการที่สอง สังคมและวัฒนธรรม ประการที่สาม เหตุการณ์ ความรู้สึกและประสบการณ์

Cook and Hunsaker (2001: 82) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือคุณลักษณะและพฤติกรรมซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

จากแนวความคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะของบุคคลที่ทำให้แต่ละคนแตกต่างกัน เป็นลักษณะเฉพาะตัว ลักษณะทางกาย ซึ่งสังเกตได้ง่าย อันได้แก่รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียง คำพูด ความสามารถทางสมอง ทักษะการทำกิจกรรมต่างๆ และลักษณะทางจิตใจ ซึ่งสังเกตได้ค่อนข้างยาก ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ ค่านิยม ความสนใจ ความมุ่งมั่น อุดมคติ เป้าหมาย อย่างไรก็ตามนอกจากลักษณะบุคลิกภาพ ที่มาจากพันธุกรรม บุคลิกภาพยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อม และสถานการณ์ต่างๆ ที่เผชิญอยู่

ทฤษฎีบุคลิกภาพจิตวิเคราะห์ของ Jung (Jung's Analytical Theory)

Jung (1875-1961 อ้างใน สถิต วงศ์สวรรค์, 2544: 58-67) กล่าวว่า แบบของบุคลิกภาพ (Personality Types) มี 2 อย่างคือ หันเข้าหาตัวเอง (Introvert) และหันออกจากตัวเอง (Extravert) ถ้าบุคคลใดมีทั้ง 2 อย่างก้ำกึ่งกันคือพอๆกัน จึงจะดี แต่ถ้าบุคคลเป็น Introvert หรือ Extravert อย่างสุดขีด (Extreme) ก็จะลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น Jung ได้เสนอแนวความคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพเปรียบเทียบบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน และจำแนกบุคลิกภาพตามลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสังคม หรือตามลักษณะการดำเนินชีวิต ดังนี้

1. ประเภทเก็บตัว (Introvert)

1.1 เป็นบุคคลประเภทชอบทำงานเงียบๆคนเดียว ไม่ชอบปรึกษาหารือ ไม่ชอบทำงานเป็นหมู่เป็นพวก มักทำงานได้ดีเป็นพิเศษ มีโครงการและแผนงานละเอียดลออ แต่ถ้ามีการผิดพลาดก็จะโทษโชคชะตาตัวเองไปจนถึงดินฟ้าอากาศ

1.2 มีความวิตกกังวลกระทั่งเรื่องไม่เป็นเรื่อง บางเรื่องไม่น่าวิตกทุกข์ร้อนก็วิตก เช่นกลัวว่าจะโชคร้าย กลัวคนจะนินทาว่าร้าย เวลาจะติดต่อหรือทำอะไรก็วิตกกังวล กลัวว่าจะไม่สำเร็จ

1.3 ชอบสนใจข่าวลือต่างๆ

1.4 ชอบวิพากษ์วิจารณ์คนอื่น แต่ไม่ยอมคิดวิเคราะห์ตรงว่างานที่ตัวเองทำลงไปนั้นดีเลวผิด ถูกอย่างไร

1.5 ชอบเขียนมากกว่าพูด เพราะการเขียนมีเวลาคิดไตร่ตรองได้ และไม่ต้องเผชิญหน้ากับคนส่วนมาก

1.6 ชอบนั่งเฉยๆ นั่งนึกคิดอยู่คนเดียว

1.7 ชอบให้ผู้อื่น ชูขึ้น ชอบคำชมเชย

1.8 ถือตนเองเป็นศูนย์กลาง คนอื่นเป็นเพียงส่วนประกอบเท่านั้น

2. ประเภทเปิดเผย หรือประเภทชอบสังคมหรือประเภทแสดงตัว (Extravert)

2.1 ชอบสมาคม ชอบแสดงตัว มีความสนุกสนานร่าเริง ไม่โกรธไม่เกลียดโดยง่าย ๆ

2.2 ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

2.3 สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้เร็ว

2.4 สนใจสิ่งภายนอก เป็นคนเปิดเผย ชอบทำกิจกรรม

2.5 แสดงออกซึ่งอารมณ์ต่าง ๆ ทุกขณะ มีความร่าเริงเป็นที่ยอมรับของสังคม

อย่างไรก็ตาม จุงเรียกบุคคลที่มีบุคลิกภาพกลางๆ ไม่ชอบเก็บตัวหรือแสดงออกมากไป ไม่นิยมเอียงไปในลักษณะใดลักษณะหนึ่งโดยเฉพาะนี้ว่า Ambivert (บุคลิกภาพแบบกลางๆ) หมายถึงกลุ่มที่แสดงพฤติกรรมทั้งแบบ "Extroverts" และ "Introverts" ร่วมกัน

ทฤษฎีคุณลักษณะของออลพอร์ต (Allport's Trait Theory หรือ Theory of Personal Disposition)

แนวคิดของ Allport เป็นเรื่องเกี่ยวกับ “Functional Autonomy” ซึ่งอธิบายลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลด้วยแผนงานในปัจจุบัน กับอนาคต และคำนึงถึงหลักความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นสำคัญ Allport ได้อธิบายว่าบุคลิกภาพคือ ระบบทางกาย และทางใจเป็นสิ่งเปลี่ยนแปลงได้ เป็นเครื่องกำหนดลักษณะเฉพาะตัวของตัวเองว่า เขาจะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมรอบตัวเขาอย่างไร และได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทั่วไป (Common Trait) ที่สามารถเปรียบเทียบกันได้กับบุคคลทุกคน เช่น ค่านิยมทางสังคม ศาสนา การเมือง เศรษฐกิจ เป็นต้น และลักษณะเฉพาะบุคคล (Individual Trait หรือ Personal Disposition) เป็นลักษณะที่ไม่ซ้ำแบบกัน ทำให้แต่ละบุคคลมีเอกลักษณ์ของตน และเป็นผลให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ Allport ยังย้ำว่าคุณลักษณะต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นและสร้างความหมายให้กับตัวเอง โดยไม่เกี่ยวกับประสบการณ์ในอดีต หรือความต้องการจากภายนอก Allport ไม่ให้ความสำคัญของประสบการณ์ในอดีต หรือจิตไร้สำนึกแต่อย่างไร (รัตติกรณ์, 2535: 20)

ทฤษฎีบุคลิกภาพของไอแซงค์

Eysenck (1975 อ้างใน สถิต วงศ์สวรรค์, 2544: 67) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพซึ่งพิจารณาได้สองมิติ มิติเปิดเผย และมิติเก็บตัว ไอแซงค์มิได้เป็นผู้บัญญัติศัพท์ Extravert และ Introvert แต่เขาได้นำการศึกษาของ Jung (1875–1961) นักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียงมาค้นคว้าและปรับปรุงต่อ โดยวิธีวิเคราะห์ตัวประกอบ ไอแซงค์อธิบายว่า ประเภท Extravert คือคนที่เปิดเผยหรือแสดงตัว เมื่อประสบปัญหาหมักจะลดความเครียด โดยการคลุกคลีอยู่กับเพื่อนฝูง คือมีความโน้มเอียงที่จะคบหาเพื่อนฝูงไว้มากๆ ส่วนประเภท Introvert คือคนที่ชอบเก็บตัว มักจะมีอาการหมกมุ่น

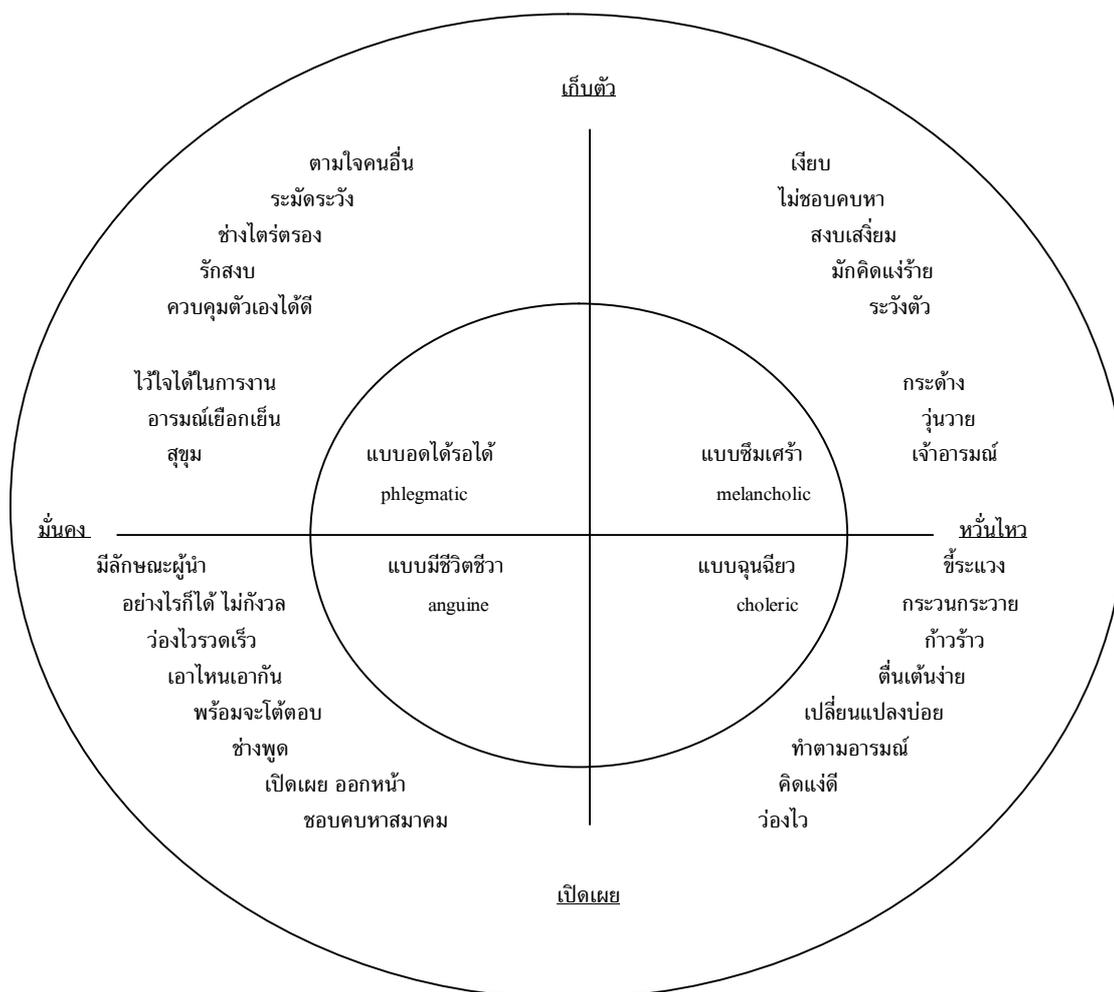
ครุ่นคิดหันเข้าหาตัวเองเมื่อเกิดทุกข์หรือการขัดแย้ง และจะมีลักษณะประกอบคือ จี้อาย ชอบทำงานของตัวเอง

ทฤษฎีบุคลิกภาพของไอแซกส์น่าสนใจเพราะนำเอา มิติเปิดเผย-เก็บตัว มาผสมกับอีกมิติหนึ่ง คือ ห้วนไหว - มั่นคง ความห้วนไหวในสภาวะอารมณ์ – มั่นคง (Neuroticism – Stable) คือเพิ่มมิติความไวของอารมณ์เข้ามา เนื่องจากไอแซกส์เห็นว่าอารมณ์มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาที่บุคคลจะแสดงออก

พวกที่มีอารมณ์มั่นคงจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่ตื่นเต้นง่าย สงบและสม่ำเสมอ ส่วนพวกที่ห้วนไหวในสภาวะอารมณ์จะเปลี่ยนแปลงง่าย หงุดหงิด ใจน้อย กังวล อยู่ไม่เป็นสุข

การศึกษาของไอแซกส์โดยวิธีวิเคราะห์ตัวประกอบย่อยชี้ถึงพฤติกรรมบนเส้นต่อเนื่องซึ่งมีน้ำหนักจากคะแนนระดับสูงไปถึงระดับต่ำ โดยแบ่งเป็น 2 มิติได้แก่ มิติเปิดเผย (Extravert – Introvert : Scale E) และ มิติความห้วนไหวในสภาวะอารมณ์ (Neuroticism – Stable : Scale N) โดยมิติเปิดเผย คะแนนระดับสูงกำหนดเป็น เปิดเผย ส่วนระดับต่ำ กำหนดเป็น เก็บตัว

มิติความห้วนไหวในสภาวะอารมณ์ คะแนนระดับสูงเป็นอารมณ์ห้วนไหว ส่วนระดับต่ำเป็นอารมณ์มั่นคง เมื่อนำเอาสองมิติมาวางทับกันเป็นแกนตั้งและแกนนอนจึงเป็นบุคลิกภาพ 4 แบบ คือ



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงแบบบุคลิกภาพทั้งสี่ของไอแซกส์

ที่มา: Barbara (1995: 296)

1. เก็บตัว - มั่นคง (Stable Introvert) แบบอดได้ร้อได้ (Phlegmatic)
2. เก็บตัว - หวั่นไหว (Neurotic Introvert) แบบซึมเศร้า (Melancholic)
3. เปิดเผย - มั่นคง (Stable Extravert) แบบมีชีวิตชีวา (Sanguine)
4. เปิดเผย - หวั่นไหว (Neurotic Extravert) แบบจุนเจียว (Choleric)

แบบทดสอบบุคลิกภาพแบบ MPI

แบบทดสอบบุคลิกภาพแบบ MPI (The Maudsley Personality Inventory) (รัตติกกรณ์ จงวิศาล, 2544: 128) เป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพแบบหนึ่งที่เป็นมาตรฐาน ซึ่ง H.J. Eysenck เป็นผู้คิดค้นขึ้น แบบทดสอบนี้ใช้สำหรับประเมินบุคลิกภาพที่แสดงออกในคุณลักษณะ 2 อย่าง คือ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย – เก็บตัว (Extraversion – Introversion หรือ E) และบุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism – Stability หรือ N) ซึ่ง Eysenck ได้ให้คำจำกัดความที่ถือว่าเป็นแบบฉบับของลักษณะบุคลิกภาพ ดังนี้

Extroversion หรือ Extrovert หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ทำอะไรไม่ค่อยระมัดระวังตัว ชอบกิจกรรมที่ให้ความตื่นเต้น สนุกสนานร่าเริง ไม่จำเจ มองโลกในแง่ดีเป็นคนแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเปิดเผย

Introversion หรือ Introvert หมายถึง เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเก็บตัว ทำอะไรเต็มไปด้วยความระมัดระวัง และมักมีแผนการล่วงหน้า เป็นคนเอาจริงเอาจัง เจ้าระเบียบ ไม่ค่อยแสดงอารมณ์ความรู้สึก ไม่ชอบกิจกรรมที่ตื่นเต้น โดด โชน และมองโลกในแง่ร้าย ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่ตรงกันข้ามกับ Extroversion

Neuroticism หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย คิดมาก มีความโน้มเอียงที่จะเป็นโรคประสาทได้ง่ายเมื่อมีปัญหาสะท้อนอารมณ์และมักมีอาการบ่นของอาการโรคทางกายที่เกิดจากความวิตกกังวลด้วย

Stability หมายถึง ลักษณะของบุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีสุขภาพจิตที่ดี มีอารมณ์มั่นคง ใจคอหนักแน่น มีลักษณะของความเป็นผู้นำตรงข้ามกับ Neuroticism

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพแบบ MPI (The Maudsley Personality Inventory) โดยการกำหนดสถานการณ์รูปแบบข้อคำถาม แบบทดสอบนี้ สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะได้แปลและเรียบเรียงคำถามแบบทดสอบนี้เป็นภาษาไทย ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 48 ข้อ แบ่งเป็นคำถามที่ประเมินบุคลิกภาพ 2 แบบคือ Extraversion – Introversion (Scale E) มี 24 ข้อ และ Neuroticism – Stability (Scale N) 24 ข้อ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน

ความหมายของทัศนคติ และทัศนคติต่อการทำงาน

คำว่า “ทัศนคติ” (Attitude) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Aptus” แปลว่า โน้มเอียง เหมาะสม มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้หลายท่าน ดังนี้

สุชา จันทน์เอม และ สุรางค์ จันทน์เอม (2520: 104) ได้ให้ความหมาย ทัศนคติ คือ ความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้สึก หรือท่าทีที่จะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้

กรณีการ์ อัสวครเดชา (2545: 3) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า หมายถึงการทำให้ โน้มเอียง เป็นแนวโน้ม เป็นปฏิกิริยาที่มีลักษณะบังคับให้เป็นไปทางเดียวกัน ในอันที่จะตอบสนองต่อบุคคล วัตถุ สถานที่ หรือสถานการณ์ ในวิถีทางที่แน่นอน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 64) ได้ให้ความหมายทัศนคติ คือ ผลของการผสมผสานระหว่างความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่า อันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนว โน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งขึ้น

McDormick and Ilgan (1980: 302-303) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก ในทางบวกหรือทางลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ส่วนความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติหลายประการของบุคคลนั้นที่มีต่องานที่เขาต้องปฏิบัติ

Allport (1991 อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2539: 10) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ สภาวะ ความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์ และสภาวะของความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนด ทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคล ที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ

Coon (1998: 677) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะคิดเป็นการผสมผสานของความเชื่อและอารมณ์ ที่ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อบุคคลอื่นๆ ต่อเป้าหมาย หรือสถานการณ์ต่างๆ ในเชิงบวก หรือเชิงลบ

จะเห็นได้ว่า จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า ทักษะคิดคือ การตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบของบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับงาน บุคคลจะสะสมสิ่งที่เรียนรู้ไว้ในความจำ ทำให้เกิดความเชื่อว่าเป็นสิ่งต่าง ๆ มีลักษณะอย่างไร และความเชื่อดังกล่าวทำให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น และมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น

ทักษะคิดต่อการทำงาน หมายถึงความรู้สึก พอใจหรือไม่พอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ถ้าบุคคลมีทักษะคิดที่ดีต่อการทำงาน ในทางบวกและมีความสุข มีความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การอีกด้วย

องค์ประกอบของทักษะคิดต่อการทำงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2544: 199-200) กล่าวว่า ทักษะคิดต่อการทำงานคือ ความรู้ ความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มของการกระทำที่มีต่องาน ซึ่งมีผลต่อระดับการทำงานของบุคคล องค์ประกอบของทักษะคิดมี 3 ด้าน คือ

1. ความรู้และความเชื่อ (Cognitive Component) เป็นไปตามการรับรู้ของบุคคล เช่น หัวหน้าที่มีความเชื่อว่าลูกน้องทำงานได้โดยไม่ต้องสอนงาน ซึ่งความเป็นจริงลูกน้องอาจไม่มีความสามารถในการทำงานและจำเป็นต้องได้รับการสอนงานก็ได้

2. ความรู้สึก (Affective Component) บุคคลจะชอบงานหรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ตนทำงานหรือไม่ ความรู้สึกจะเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลที่ได้สัมผัสกับงาน เช่น เมื่อทำงานได้ดีและได้รับคำชม จะเกิดความรู้สึกชอบในงานที่ตนทำ หรือเมื่อได้พบหัวหน้าที่จู้จี้ จะรู้สึกไม่ชอบหัวหน้า และทำให้ไม่ชอบงานไปด้วย

3. แนวโน้มการเกิดพฤติกรรม (Activity Component) เมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่องานในทางใดแล้ว จะมีแนวโน้มทำพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความรู้สึกนั้น เช่น พนักงานเชื่อว่างานที่ตนทำอยู่ไม่มีความก้าวหน้า ผลตอบแทนต่ำ เขาไม่ชอบงานนี้ แนวโน้มในการลาออกก็จะสูง

การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2544: 229-230) กล่าวว่า หากทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานและองค์การไม่ดี จะทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน องค์การจึงควรเตรียมความพร้อมในเรื่อง ดังนี้

1. การคัดเลือกพนักงานและการมอบหมายงาน ถ้าองค์การเลือกพนักงานที่มีความสามารถและสนใจในงานของเขาอย่างจริงจัง พนักงานจะมีความพอใจในงานและพยายามที่จะทำงานต่อไป

2. ลักษณะของงาน การเปลี่ยนแปลงงานให้มีความเหมาะสมกับความสามารถและความต้องการของพนักงานเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานได้

2.1 การสร้างงานให้มีลักษณะท้าทาย มนุษย์มีความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จ งานที่แท้จริงต้องท้าทายความรู้ความสามารถของพนักงาน

2.2 การสับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน จะช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานที่จำเจของพนักงาน โดยงานเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะมากนัก เป็นงานง่าย เพื่อไม่ต้องเสียเวลาในการฝึกหัดนาน

2.3 ความชัดเจนในงาน วิธีปฏิบัติและกำหนดบทบาทหน้าที่งานไว้ชัดเจนจะช่วยให้พนักงานรู้ว่าต้องทำอะไร ทำให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้รับผลตอบแทนที่ดี เกิดความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่องานได้

3. การปกครองและผู้นำ ผู้นำมีความสัมพันธ์กับความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานของลูกน้อง การเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้นำให้เหมาะสมกับความต้องการหรือภาวะของลูกน้อง จะเกิดความเหมาะสมขึ้น ลูกน้องก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อผู้นำและงานด้วย

4. การให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานจะรู้สึกว่าตนทำงานให้ดีที่สุดเพื่อตนเอง เมื่อรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ

5. การพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ในสิ่งที่เขาต้องการในหน้าที่การงาน พนักงานจะได้มีความสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความมั่นใจและสบายใจ

ประโยชน์ของการสำรวจทัศนคติในการทำงาน

การสำรวจทัศนคติในการทำงานจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรสามารถบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สมยศ นาวิกาน (2533) กล่าวว่าองค์กรที่มีการสำรวจทัศนคติก็เพื่อประโยชน์ ดังนี้

1. ค้นหาปัญหาขององค์กรในอนาคต
2. ค้นหาสาเหตุของการออกจากงานและการขาดงาน
3. ประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของพนักงาน
4. กระตุ้นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดีขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณภา ลำเจียกเทศ (2530) ศึกษาแนวทางพัฒนาความสัมพันธ์ในครอบครัวในทัศนะของสตรีที่สมรสแล้ว โดยศึกษาเฉพาะกรณีสตรีที่มารับบริการจากศูนย์วิจัยการวางแผนครอบครัวโรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่แล้วลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัวระหว่างบิดา มารดา และบุตรในด้านความรู้สึกที่มีต่อกันนั้นเป็นไปอย่างดี มีความรักความผูกพันที่ดีต่อกัน และอยากหาโอกาสพักผ่อนร่วมกัน แต่ในทางปฏิบัติมีการกระทำกิจกรรมร่วมกัน โดยขาดการตระหนักถึงการที่จะพัฒนาหรือเพิ่มพูนความรัก ความอบอุ่นให้เกิดขึ้น นอกจากนี้การทำกิจกรรมร่วมกันมีน้อยเนื่องจากประชากรให้ความสำคัญกับภาวะทางเศรษฐกิจของครอบครัวมากกว่า ดังนั้นการที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในครอบครัวนั้นควรได้มีการกระตุ้นให้สมาชิกในครอบครัวตระหนักถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว รวมทั้งการรณรงค์ให้เกิดการ ปฏิบัติเพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรัก ความสนิทสนมในครอบครัว โดยอาจนำความเชื่อทางศาสนา ตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีต่างๆของไทยที่มีลักษณะการรวมเครือญาติ อันจะก่อให้เกิดความ สนิทสนมกัน โดยภาครัฐและภาคเอกชนควรประสานงานกันเพื่อร่วมกันพัฒนาความสัมพันธ์ในครอบครัวอย่างใกล้ชิด และต่อเนื่องเพื่อให้สมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ที่แนบแน่นต่อกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความสงบสุขของสังคมในส่วนรวมได้ในที่สุด

สุริย์ วิภาสประทีป (2534: 89-91) ศึกษาความสัมพันธ์ในครอบครัวของแรงงานสตรีที่ทำงานในระบบกะ โดยศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 300 คน พบว่าแรงงานสตรีส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกะที่มีปัญหาคือ กะกลางคืนจากการวัดระดับความสัมพันธ์ในครอบครัวแต่ละด้าน ปรากฏว่าแรงงานสตรีส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิผลของการสื่อสาร ความขัดแย้งในครอบครัว และความเป็นเพื่อนคู่ชีวิตอยู่ในระดับกลาง ด้านความสัมพันธ์ทางเพศ และความสมานฉันท์ทางบทบาทในระดับค่อนข้างสูง และพบว่าการทำงานในระบบกะไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธ์ภาพในครอบครัวของแรงงานสตรี ธุรกิจส่วนตัว ช่างเทคนิคหรือรับจ้าง จำนวนบุตร และช่วงอายุที่ต่างกันของกลุ่มสมรส ระยะเวลาสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

เอมอร มณีวัฒนา (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสัมพันธ์ภาพของกลุ่มสมรส และสัมพันธ์ภาพกับคุณภาพชีวิตของกลุ่มสมรส พบว่าสัมพันธ์ภาพของกลุ่มสมรสมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับรายได้ของครอบครัว และอาชีพราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือบริษัทเอกชนของสามี ภรรยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

นฤตล มีเพียร (2541) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามมิติแล้วพบว่า มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านสภาพการทำงาน มิติด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน มิติด้านการบูรณาการทางสังคม มิติด้านสิทธิของพนักงาน และมิติด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงมิติด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์การเท่านั้นที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร และการมีรายได้พิเศษ ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กวนัช น้อยวงศ์ (2541) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

บริษัท มินิแมไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานปฏิบัติการจำนวน 365 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่ในการศึกษาองค์ประกอบในแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์การทำงาน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตติยา เอ็มชบุตร (2542) ได้ศึกษาเรื่องความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และคุณภาพชีวิตของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และคุณภาพชีวิต และศึกษาเปรียบเทียบความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว กับคุณภาพชีวิต พร้อมทั้งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และคุณภาพชีวิตของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่สมรสแล้วอยู่ในครอบครัวที่รายได้สองทาง ที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า จำนวน 315 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีจำนวนผู้อยู่ในอุปการะต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก มีคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตครอบครัวสูงกว่าพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย

อภิรักษ์ หัซหะวณิช (2542) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบรีเอ็นจิเนียริง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา อายุงาน ลักษณะงาน ความมีอิสระในการทำงาน การใช้ทักษะหลากหลายในการทำงาน ความพร้อมในการตรวจสอบ และทรศนะต่อเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือน และลักษณะสายงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเสริฐ กลิ่นหอม (2543) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสุขภาพจิตของพนักงาน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และสุขภาพจิต และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับสุขภาพจิตของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงาน

ในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ เครื่องซีเมนต์ไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือพนักงานปฏิบัติการจำนวน 239 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ เครื่องซีเมนต์ไทย มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยอายุสถานภาพสมรส ทำเลที่ตั้งโรงงาน และรายได้ ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่อายุงานมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาญา สันติสงวนศักดิ์ (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการบุคลิกภาพกับคุณภาพการบริการของลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน พบว่า ทัศนคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานบริการลูกค้าในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าทัศนคติต่องานบริการองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความเปิดกว้างและด้านการมีสติสามารถร่วมกันพยากรณ์ คุณภาพการบริการได้ร้อยละ 30.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมชาย หัตถ์สุวรรณ (2547) ศึกษา บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำและทัศนคติต่อการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบอารมณ์ห้วนไหว – มั่นคง (Scale N) บุคลิกภาพแบบอารมณ์แสดงออก – เก็บตัว (Scale E) และทัศนคติต่อการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 39.3 ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

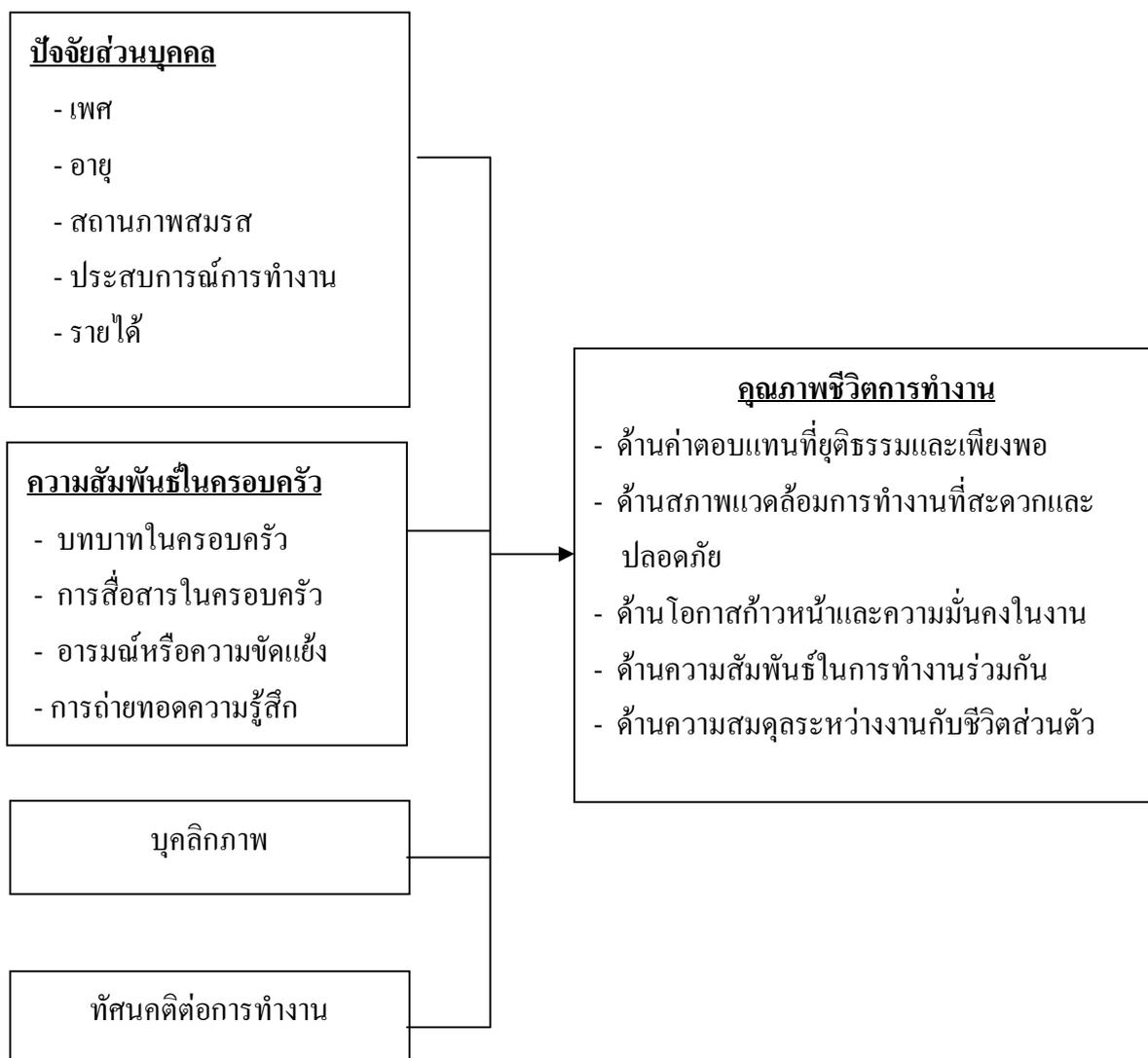
ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งเป็น
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 สถานภาพสมรส
 - 1.4 ประสบการณ์การทำงาน
 - 1.5 รายได้
2. ความสัมพันธ์ในครอบครัว แบ่งเป็น 4 ด้าน
 - 2.1 บทบาทในครอบครัว
 - 2.2 การสื่อสารในครอบครัว
 - 2.3 อารมณ์หรือความขัดแย้ง
 - 2.4 การถ่ายทอดความรู้สึก
3. บุคลิกภาพ
4. ทักษะคติต่อการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน
 - 1.1 ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
 - 1.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย
 - 1.3 ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
 - 1.4 ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน
 - 1.5 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 2 กรอบแนวความคิด

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

1.1 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

1.2 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

1.3 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

1.4 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

1.5 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ในครอบครัว ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

3. บุคลิกภาพ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

4. ทักษะคิดต่อการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

5. ปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ในครอบครัว บุคลิกภาพ และทักษะคิดต่อการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประเภทสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการ อุปกรณ์ในการวิจัย ได้แก่ กำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ พนักงานปฏิบัติงานกะในบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน ทั้งหมด 400 คน

ขั้นตอนที่ 1 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย ใช้หลักการคำนวณของ ยามาเน่ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนขนาดประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ของการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

กำหนดให้เท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{400}{1 + 400(0.05)^2} \\ &= 200 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 200 คน

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างในการวิจัย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย Simple Random Sampling

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List) ประกอบด้วยคำถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 23 ข้อ ตามแนวคิด ทฤษฎี ของ Walton โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 20 ข้อ ตามแนวคิด ทฤษฎี ของ Grandall โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) จำนวน 48 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 12 ข้อ ตามแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้การประเมินค่าของ Likert มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ

ลักษณะของแบบสอบถาม

เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ เป็นข้อความทางบวกและทางลบ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบจริงมากที่สุดได้ 5 คะแนน จริงมากได้ 4 คะแนน จริงปานกลางได้ 3 คะแนน จริงน้อยได้ 2 คะแนน และไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน

เกณฑ์การตรวจวัดและการให้คะแนน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ผู้วิจัยทำการแจกแจงหาค่าความถี่และหาค่าร้อยละ โดยแยกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในครอบครัว เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับความสัมพันธ์ในครอบครัว	ช่วงคะแนน
ความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับสูง	3.68- 5.00
ความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับปานกลาง	2.34- 3.67
ความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับต่ำ	1.00- 2.33

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ MPI มีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

หลักการให้คะแนนมี 2 กรณี

กรณีที่ 1 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย- เก็บตัว (Scales E) ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบในช่อง “ใช่”	ให้	2 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ไม่แน่ใจ”	ให้	1 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ไม่ใช่”	ให้	0 คะแนน

กรณีที่ 2 บุคลิกภาพแบบ ห้วนใจ- มั่นคง (Scale N) การให้คะแนนจะตรงกันข้ามกับกรณีแรกคือ

ถ้าตอบในช่อง “ใช่”	ให้	0 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ไม่แน่ใจ”	ให้	1 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ไม่ใช่”	ให้	2 คะแนน

แบบสอบถามชุดวัดบุคลิกภาพ MPI นี้ เป็นแบบทดสอบมาตรฐาน จึงไม่ได้นำมาเปิดเผย มีทั้งหมด 48 ข้อ และแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ วัดบุคลิกภาพแบบเปิดเผย – เก็บตัว (Scale E) มี 24 ข้อ วัดบุคลิกภาพแบบ ห้วนใจ - มั่นคง (Scale N) มี 24 ข้อ โดยจะให้คะแนนตามเฉลยในแบบตรวจบุคลิกภาพที่กำหนดไว้ แล้วรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดใน Scale นั้น ซึ่งคะแนนที่ได้นำมาแบ่งลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น 2 ด้าน 4 แบบ ได้แก่

1. เก็บตัว – มั่นคง (Stable Introvert)
2. เก็บตัว – ห้วนใจ (Neurotic Introvert)
3. เปิดเผย – มั่นคง (Stable Extravert)
4. เปิดเผย – ห้วนใจ (Neurotic Extravert)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับทัศนคติต่อการทำงาน	ช่วงคะแนน
ทัศนคติต่อการทำงาน ในระดับสูง	3.68- 5.00
ทัศนคติต่อการทำงาน ในระดับปานกลาง	2.34- 3.67
ทัศนคติต่อการทำงาน ในระดับต่ำ	1.00- 2.33

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจง ความถี่ แล้วจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ช่วงคะแนน
คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง	3.68- 5.00
คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง	2.34- 3.67
คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ	1.00- 2.33

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น สำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ได้ดังนี้

การหาความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และแนวคิด โครงสร้างตามแนวที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัย โดยมีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ และนำแบบทดสอบไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Crobach's Alpha Coefficient

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. จัดส่งหนังสือขออนุญาตต่อหน่วยงาน คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center Division) เพื่อส่งแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับจากหน่วยงาน คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center Division) เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบ
3. ดำเนินการตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงรหัส (Coding form)
4. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่า t-test ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม
3. ค่า F-test ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป
4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่มีความเป็นอิสระต่อกัน
5. Multiple Regression Analysis ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวซึ่งมีผลมาจากกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

ตอนที่ 2 ระดับความสัมพันธ์ในครอบครัว บุคลิกภาพ ระดับทัศนคติต่อการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 200)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	28.5
หญิง	143	71.5
กลุ่มอายุ		
22-25 ปี	84	42.0
26-29 ปี	87	43.5
มากกว่า 29 ปี	29	14.5

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 200)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	154	77.0
สมรส	46	23.0
ประสบการณ์ทำงาน		
0-4 ปี	153	76.5
มากกว่า 4 ปี	47	23.5
รายได้		
5,000-10,000 บาท	94	47.0
10,001-15,000 บาท	65	32.5
มากกว่า 15,000 บาท	41	20.5

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คนได้ ดังนี้

เพศ พนักงานที่ปฏิบัติงานกะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และเพศชายมีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

อายุ พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ที่มีอายุ 26-29 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 อายุ 22-25 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และอายุมากกว่า 29 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 โดยอายุสูงสุดคือ 26-29 ปี และกลุ่มอายุต่ำสุดคือพนักงานที่มีอายุมากกว่า 29 ปี

สถานภาพสมรส พนักงานที่ปฏิบัติงานกะส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 และสมรสมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

ประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 0-4 ปี มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

รายได้ พนักงานที่ปฏิบัติงานกะส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 - 10,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และรายได้ มากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

ตอนที่ 2 ระดับความสัมพันธ์ภายในครอบครัว บุคลิกภาพ ระดับทัศนคติต่อการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสัมพันธ์ในครอบครัว

(n = 200)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความสัมพันธ์ในครอบครัวโดยรวม	3.83	.46	สูง
บทบาทในครอบครัว	3.23	.48	ปานกลาง
การสื่อสารในครอบครัว	3.85	.62	สูง
อารมณ์หรือความขัดแย้ง	4.07	.57	สูง
การถ่ายทอดความรู้สึก	4.11	.61	สูง

จากตารางที่ 2 แสดงระดับความสัมพันธ์ในครอบครัวโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ในครอบครัวเท่ากับ 3.83 ($\bar{X} = 3.83$) แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีระดับความสัมพันธ์ในครอบครัวอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การถ่ายทอดความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ($\bar{X} = 4.11$) ซึ่งอยู่ในระดับสูง และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บทบาทในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ($\bar{X} = 3.23$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของบุคลิกภาพ MPI ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ

(n = 200)		
บุคลิกภาพ MPI	จำนวน	ร้อยละ
เก็บตัว-มั่นคง	61	30.5
เก็บตัว-หวั่นไหว	14	7.0
เปิดเผย-มั่นคง	71	35.5
เปิดเผย-หวั่นไหว	54	27.0

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลิกภาพ MPI ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-มั่นคงมากที่สุดคือร้อยละ 35.5 รองลงไปได้แก่ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง คือร้อยละ 30.5 และมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-หวั่นไหว ร้อยละ 27 และมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-หวั่นไว้น้อยที่สุด คือร้อยละ 7

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติต่อการทำงาน

(n = 200)								
ข้อความ	จริง	จริง	จริง	จริง	จริง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านรู้สึกว่างานของท่านเป็นงานที่มีเกียรติ	22 (11.0)	65 (32.5)	88 (44.0)	14 (7.0)	11 (5.5)	3.36	0.96	ปานกลาง
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ท่านทำ สามารถตอบปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี	21 (10.5)	97 (48.5)	72 (36.0)	9 (4.5)	1 (0.5)	3.64	0.75	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำ	21 (10.5)	52 (26.0)	96 (48.0)	23 (11.5)	8 (4.0)	3.27	0.94	ปานกลาง
4. ท่านสามารถรับฟังข้อบกพร่องของท่านได้	54 (27.0)	106 (53.0)	38 (19.0)	2 (1.0)	0 (0.0)	4.06	0.65	สูง
5. ท่านเต็มใจที่จะได้รับมอบหมายงาน	50 (25.0)	114 (57.0)	36 (18.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.64	0.89	ปานกลาง
6. ท่านมีความภาคภูมิใจในงาน	32 (16.0)	83 (41.5)	71 (35.5)	10 (5.0)	4 (2.0)	3.64	0.89	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 200)

ข้อความ	จริง	จริง	จริง	จริง	จริง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. งานที่ท่านทำอยู่นี้ท่านคิดว่า ท้าทายความสามารถของท่าน	34 (17.0)	75 (37.5)	72 (36.0)	16 (8.0)	3 (1.5)	3.60	0.91	ปานกลาง
8. ท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับ งานที่ยากได้	25 (12.5)	82 (41.0)	89 (44.5)	4 (2.0)	0 (0.0)	3.64	0.72	ปานกลาง
9. ท่านปฏิบัติกับลูกค้าอย่าง เสมอภาค	54 (27.0)	83 (41.5)	58 (29.0)	3 (1.5)	2 (1.0)	3.92	0.84	สูง
10. ท่านใช้ภาษาในการพูดได้อย่าง เหมาะสม	41 (20.5)	78 (39.0)	74 (37.0)	5 (2.5)	2 (1.0)	3.75	0.84	สูง
11. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความ ซ้ำซากจำเจน่าเบื่อหน่าย	9 (4.5)	18 (9.0)	84 (42.0)	57 (28.5)	32 (16.0)	2.57	1.00	ปานกลาง
12. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ ส่งเสริมให้เกิดความคิด สร้างสรรค์	18 (9.0)	61 (30.5)	75 (37.5)	27 (13.5)	19 (9.5)	3.16	1.07	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย						3.55	.558	ปานกลาง

ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4 แสดงระดับทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการทำงานเท่ากับ 3.55 ($\bar{X} = 3.55$) แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีระดับทัศนคติต่อการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านสามารถรับฟังข้อบกพร่องของท่านได้ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ($\bar{X} = 4.06$) ซึ่งอยู่ในระดับสูง และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความซ้ำซากจำเจน่าเบื่อหน่าย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ($\bar{X} = 2.57$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและคุณภาพชีวิตการทำงาน

(n = 200)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวม	3.04	.49	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	2.69	.79	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย	3.14	.62	ปานกลาง
ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.18	.66	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน	3.20	.48	ปานกลาง
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	2.94	.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมเท่ากับ 3.04 ($\bar{X} = 3.04$) แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามเพศชายกับเพศหญิง

(n = 200)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	SD	t	p
คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม					
ชาย	57	3.103	.491	1.271	.205
หญิง	143	3.014	.421		
คำตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
ชาย	57	2.757	.838	.727	.468
หญิง	143	2.667	.779		
สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย					
ชาย	57	3.157	.700	.254	.800
หญิง	143	3.132	.599		
โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
ชาย	57	3.322	.491	1.913	.057
หญิง	143	3.125	.421		
ความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน					
ชาย	57	2.988	.491	.724	.470
หญิง	143	2.925	.421		
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
ชาย	57	3.103	.491	.563	.574
หญิง	143	3.014	.421		

จากตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามเพศแล้วไม่พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามกลุ่มอายุ
(n = 200)

ตัวแปร	df	SS	MS	F	p
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.347	.173	.882	.416
ภายในกลุ่ม	197	38.713	.197		
รวม	199	39.060			
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.993	.496	.782	.459
ภายในกลุ่ม	197	124.997	.635		
รวม	199	125.990			
สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.011	.505	1.285	.279
ภายในกลุ่ม	197	77.469	.393		
รวม	199	78.480			
โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.536	.768	1.769	.173
ภายในกลุ่ม	197	85.519	.434		
รวม	199	87.055			
ความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน					
ระหว่างกลุ่ม	2	.080	.040	.170	.844
ภายในกลุ่ม	197	46.118	.234		
รวม	199	46.198			
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.627	1.313	2.632	.074
ภายในกลุ่ม	197	98.287	.499		
รวม	199	100.913			

จากตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีอายุต่างกัน ไม่พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตาม สถานภาพสมรส

(n = 200)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	SD	t	p
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม					
โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	154	3.045	.434	.334	.738
สมรส	46	3.020	.475		
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	154	2.632	.808	-1.983*	.049
สมรส	46	2.895	.723		
สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย					
โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	154	3.193	.611	2.227*	.027
สมรส	46	2.960	.656		
โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	154	3.223	.641	1.625	.106
สมรส	46	3.043	.715		
ความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน					
โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	154	3.207	.463	.257	.798
สมรส	46	3.187	.543		
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	154	2.922	.703	-.772	.441
สมรส	46	3.014	.743		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามสถานภาพสมรสแล้ว พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีคุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัยสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และรายด้าน คือด้าน โอกาสก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส ไม่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

(n = 200)					
ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	SD	t	p
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม					
0-4 ปี	153	3.033	.421	-3.355	.723
มากกว่า 4 ปี	47	3.060	.510		
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
0-4 ปี	153	2.593	.770	-3.269**	.001
มากกว่า 4 ปี	47	3.017	.798		
สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย					
0-4 ปี	153	3.160	.620	.844	.400
มากกว่า 4 ปี	47	3.072	.653		
โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
0-4 ปี	153	3.228	.590	1.814	.136
มากกว่า 4 ปี	47	3.029	.842		
ความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน					
0-4 ปี	153	3.196	.469	-.336	.715
มากกว่า 4 ปี	47	3.225	.525		
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
0-4 ปี	153	2.960	.702	.624	.723
มากกว่า 4 ปี	47	2.886	.746		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามประสบการณ์การทำงานแล้ว พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 4 ปี มีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอสูงกว่า พนักงานที่มีอายุ 0-4 ปี และเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้าน คือด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ไม่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามรายได้

(n = 200)

ตัวแปร	df	SS	MS	F	p
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.258	.129	.656	.520
ภายในกลุ่ม	197	38.802	.197		
รวม	199	39.060			
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	2	17.912	8.956	16.325*	.000
ภายในกลุ่ม	197	108.078	.549		
รวม	199	125.990			
สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.043	1.022	2.633	.074
ภายในกลุ่ม	197	76.437	.388		
รวม	199	78.480			
โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.731	.866	1.999	.138
ภายในกลุ่ม	197	85.324	.433		
รวม	199	87.055			

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n = 200)					
ตัวแปร	df	SS	MS	F	p
ความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน					
ระหว่างกลุ่ม	2	.478	.239	1.031	.359
ภายในกลุ่ม	197	45.720	.232		
รวม	199	46.198			
ความสมมูลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
ระหว่างกลุ่ม	2	.258	.129	.691	.502
ภายในกลุ่ม	197	38.802	.197		
รวม	199	39.060			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน และด้านความสมมูลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามรายได้ ไม่พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ที่มีรายได้ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อต้องการทราบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ แตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบรายค่าจากคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะโดยจำแนกตามอายุปรากฏผลดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธีการ Scheffe'

(n = 200)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	รายได้		
		(1)	(2)	(3)
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ				
5,000 – 10,000 บาท (1)	2.508	-		*
10,001 – 15,000 บาท (2)	2.590		-	*
มากกว่า 15,000 บาท (3)	3.278			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอจำแนกตามรายได้ พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาทกับรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอแตกต่างกันและพนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาทกับรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ ตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาทกับรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ในครอบครัว ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ในครอบครัว ของพนักงานที่
ปฏิบัติงานกะกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้าน

(n = 200)

ตัวแปร		คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม	ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและ เพียงพอ	สภาพแวดล้อมการทำงานที่ สะดวกและปลอดภัย	โอกาสก้าวหน้าและความ มั่นคงในงาน	ความสัมพันธ์ในการทำงาน ร่วมกัน	ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับ ชีวิตส่วนตัว
ความสัมพันธ์ในครอบครัวโดยรวม	r	.183**	-.024	.142*	.175*	.149*	.270**
	p	.009	.732	.045	.031	.035	.000
- บทบาทในครอบครัว	r	.357**	.220**	.183**	.231**	.330**	.380**
	p	.000	.002	.010	.001	.000	.000
- การสื่อสารในครอบครัว	r	.068	-.044	.061	.098	.021	.068
	p	.336	.540	.393	.169	.770	.336
- อารมณ์หรือความขัดแย้ง	r	.082	-.121	.106	.132	.033	.082
	p	.250	.087	.134	.063	.642	.250
- การถ่ายทอดความรู้สึก	r	.114	-.089	.126	.127	.141*	.114
	p	.107	.212	.075	.073	.047	.107

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่าความสัมพันธ์ในครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามบุคลิกภาพ (n = 200)

ตัวแปร	df	SS	MS	F	p
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	.709	.236	1.280	.308
ภายในกลุ่ม	196	38.351	1.96		
รวม	199	39.060			
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	3	.159	.053	.083	.969
ภายในกลุ่ม	196	125.831	.642		
รวม	199	125.990			
สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.405	.468	1.191	.314
ภายในกลุ่ม	196	77.075	.393		
รวม	199	78.480			
โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.764	.921	2.142	.096
ภายในกลุ่ม	196	84.291	.430		
รวม	199	87.055			
ความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน					
ระหว่างกลุ่ม	3	.393	.131	.560	.642
ภายในกลุ่ม	196	45.805	.234		
รวม	199	46.198			
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.717	.906	1.808	.147
ภายในกลุ่ม	196	98.196	.501		
รวม	199	100.913			

จากตารางที่ 13 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามบุคลิกภาพไม่พบว่า บุคลิกภาพ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ทิศนคติต่อการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

(n = 200)

ตัวแปร	r	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและ	สภาพแวดล้อมการทำงานที่	โอกาสก้าวหน้าและความ	ความสัมพันธ์ในการทำงาน	ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับ
		โดยรวม	เพียงพอ	สะดวกและปลอดภัย	มั่นคงในงาน	ร่วมกัน	ชีวิตส่วนตัว
ทัศนคติต่อการทำงาน	.458**	.081	.310**	.566**	.310**	.353**	
	p	.000	.256	.000	.000	.000	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 พบว่าทัศนคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และรายด้านนั้นทัศนคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านคือ ด้านคือด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอแล้ว ไม่พบว่า ทัศนคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ในครอบครัว บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ได้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยการนำตัวแปรอิสระแต่ละตัวมาเป็นตัวแปรตาม และใช้ตัวแปรที่เหลือเป็นตัวทำนาย (Predictor) แล้วพิจารณาประสิทธิภาพของการพยากรณ์ (R^2) ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามแต่ละตัว หลังจากนั้นตัดตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามที่มีค่าประสิทธิภาพของการพยากรณ์ตั้งแต่ 0.80 หรือมากกว่าร้อยละ 80 ออกไป เนื่องจากตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ สูง

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามมีค่าประสิทธิภาพของการพยากรณ์ไม่เกิน 0.80 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนได้

2. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐานเมื่อตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ในครอบครัว บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการทำงาน โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรตาม

ตารางที่ 15 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

(n = 200)					
ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	p
รายได้	1.513	.000	.128	2.109*	.036
ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว	.243	.057	.266	4.253*	.000
ทัศนคติต่อการทำงาน	.317	.050	.400	6.344*	.000
Constant = .947					
R = .540		R ² = .292	R ² _{Adj} = .281	Overall F = 26.949	p = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว ด้านการสื่อสารในครอบครัว ด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง และด้านการถ่ายทอดความรู้สึก และบุคลิกภาพ แบบเก็บตัว-มั่นคง แบบเก็บตัว-ห้วนไหว แบบเปิดเผย-มั่นคง แบบเปิดเผย-ห้วนไหว และทัศนคติต่อการทำงาน ตัวแปรตามคือคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า รายได้ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว และ ทัศนคติการทำงาน สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 28.1 ($R^2_{Adj} = .281$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .540 ($R = .540$) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ทัศนคติต่อการทำงาน รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว และปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ ตามลำดับ

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมเข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม = .400 (ทัศนคติต่อการทำงาน) + .266 (ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว) + .128 (รายได้)

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน
ที่ยุติธรรมและเพียงพอ

(n = 200)

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	P
รายได้	.000	.000	.354	5.510*	.000
ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว	.453	.109	.277	4.137*	.000
ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง	-.213	.093	-.155	-2.288*	.023
Constant = 1.198					
R = .459 R ² = .221 R ² _{Adj} = .199 Overall F = 17.457 p = .000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว ด้านการสื่อสารในครอบครัว ด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง และด้านการถ่ายทอดความรู้สึก บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง แบบเก็บตัว-หวั่นไหว แบบเปิดเผย-มั่นคง แบบเปิดเผย-หวั่นไหว และทัศนคติต่อการทำงาน ตัวแปรตามคือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่า รายได้ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว และความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ได้ร้อยละ 19.9 (R²_{Adj} = .199) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .459 (R = .459) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ รายได้ รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว และความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง ตามลำดับ

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอเข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ = .354 (รายได้) + .277 (ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว) - .155 (ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง)

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย

(n = 200)

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	p
ทัศนคติต่อการทำงาน	.381	.075	.303	4.517*	.000
สถานภาพสมรส	.197	.100	.140	2.094*	.038
Constant = 1.767					
R = .310	R ² = .116	R ² _{Adj} = .107	Overall F = 12.923	p = .000	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพสมรส ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว ด้านการสื่อสารในครอบครัว ด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง และด้านการถ่ายทอดความรู้สึก บุคลิกภาพ แบบเก็บตัว-มั่นคง แบบเก็บตัว-หวั่นไหว แบบเปิดเผย-มั่นคง แบบเปิดเผย-หวั่นไหว และทัศนคติต่อการทำงาน ตัวแปรตามคือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย พบว่า ทัศนคติต่อการทำงาน และสถานภาพสมรส สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ได้ร้อยละ 10.7 (R²_{Adj} = .107) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .310 (R=.310) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ทัศนคติต่อการทำงาน รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย เข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย = .303 (ทัศนคติต่อการทำงาน) + .140 (สถานภาพสมรส)

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า
และความมั่นคงในงาน

(n =200)

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	p
ทัศนคติต่อการทำงาน	.671	.069	.567	9.786*	.003
เพศ	.200	.085	.137	2.362*	.019
Constant = .738					
R = .583 R ² = .339 R ² _{Adj} = .333 Overall F = 50.591 p = .000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว ด้านการสื่อสารในครอบครัว ด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง และด้านการถ่ายทอดความรู้สึก บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง แบบเก็บตัว-หวั่นไหว แบบเปิดเผย-มั่นคง แบบเปิดเผย-หวั่นไหว และทัศนคติต่อการทำงาน ตัวแปรตามคือคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า ทัศนคติต่อการทำงาน และเพศ สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงานได้ร้อยละ 33.3 (R²_{Adj} = .333) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .583 (R=.583) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ทัศนคติต่อการทำงาน รองลงมาได้แก่ เพศ

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มาเขียนในสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน = .567 (ทัศนคติต่อการทำงาน) + .137 (เพศ)

ตารางที่ 19 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์
ในการทำงานร่วมกัน

(n = 200)

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	p
ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว	.314	.071	.317	4.394*	.000
ทัศนคติต่อการทำงาน	.201	.058	.233	3.472*	.001
ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านการสื่อสารในครอบครัว	-.198	.068	-.258	2.924*	.004
ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านการถ่ายทอดความรู้สึก	.137	.066	.175	2.066*	.040
Constant = 1.661					
R = .443	R ² = .196	R ² _{Adj} = .180	Overall F = 11.895	p = .000	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว ด้านการสื่อสารในครอบครัว ด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง และด้านการถ่ายทอดความรู้สึก บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง แบบเก็บตัว-หวั่นไหว แบบเปิดเผย-มั่นคง แบบเปิดเผย-หวั่นไหว และทัศนคติต่อการทำงาน ตัวแปรตามคือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน พบว่า ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว ทัศนคติต่อการทำงาน และความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านการสื่อสารในครอบครัว และความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านการถ่ายทอดความรู้สึก สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน ได้ร้อยละ 18.0 (R²_{Adj} = .180) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .443 (R = .443) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว รองลงมาคือ ทัศนคติต่อการทำงาน ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านการสื่อสารในครอบครัว และความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านด้านการถ่ายทอดความรู้สึกตามลำดับ

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน เข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน = .317 (ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว) + .233 (ทัศนคติต่อการทำงาน) - .258 (ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านการสื่อสารในครอบครัว) + .175 (ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านการถ่ายทอดความรู้สึก)

ตารางที่ 20 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

(n = 200)

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	p	
ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว	.447	.097	.305	4.627**	.000	
ทัศนคติต่อการทำงาน	.341	.084	.268	4.059**	.000	
Constant = .286						
R = .458		R ² = .210	R ² _{Adj} = .202	Overall F = 26.202	p = .000	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 20 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว ด้านการสื่อสารในครอบครัว ด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง และด้านการถ่ายทอดความรู้สึก บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง แบบเก็บตัว-หวั่นไหว แบบเปิดเผย-มั่นคง แบบเปิดเผย-หวั่นไหว และทัศนคติต่อการทำงาน ตัวแปรตามคือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว และทัศนคติต่อการทำงาน สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความ สมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันได้ร้อยละ 20.2 (R²_{Adj} = .202) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .458 (R=.443) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว และทัศนคติต่อการทำงาน ตามลำดับ

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว เข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว = .305 (ความสัมพันธ์
ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว) + .268 (ทัศนคติต่อการทำงาน)

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรและสมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย
1. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล		
1.1 เพศ		ü
1.2 อายุ		ü
1.3 สถานภาพสมรส		ü
1.4 ประสบการณ์การทำงาน		ü
1.5 รายได้		ü
2. ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ในครอบครัว กับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ü	
2.1 บทบาทในครอบครัว	ü	
2.2 การสื่อสารในครอบครัว		ü
2.3 อารมณ์หรือความขัดแย้ง		ü
2.4 การถ่ายทอดความรู้สึก		ü
3. บุคลิกภาพกับคุณภาพชีวิตการทำงาน		ü
4. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงาน กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ü	
5. ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิต การทำงาน		
5.1 เพศ		ü
5.2 อายุ		ü
5.3 สถานภาพสมรส		ü
5.4 ประสบการณ์การทำงาน		ü
5.5 รายได้	ü	
5.6 บทบาทในครอบครัว	ü	
5.7 การสื่อสารในครอบครัว		ü

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ตัวแปรและสมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย
5.8 อารมณ์หรือความขัดแย้ง		ü
5.9 การถ่ายทอดความรู้สึก		ü
5.10 บุคลิกภาพ		ü
5.11 ทศนคติต่อการทำงาน	ü	

ข้อวิจารณ์

จากการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ในบริษัท โทรคมนาคม แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง 200 คน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-29 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เป็น โสด มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ 0-4 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ พบว่าความสัมพันธ์ในครอบครัวอยู่ในระดับสูง มีบุคลิกภาพแบบ เปิดเผย – มั่นคง มากที่สุด มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ทศนคติต่อการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับ

ชีวิตส่วนตัว และเมื่อพิจารณาด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.69 อาจเนื่องมาจากพนักงานเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับกับลักษณะของงานที่ทำเป็นกะ เป็นงานที่แตกต่างจากงานที่ทำในเวลาปกตินั้น ควรจะมีเงินพิเศษหรือเงินค่ากะ และจากที่พนักงานส่วนมากมีสถานภาพเป็น โสด ที่พักอาศัยอาจเช่าห้องพักอยู่ และพนักงานบางคนที่ต้องเดินทางกลับที่พักในเวลาออกกะกลางคืน ต้องเรียกรถรับจ้างสาธารณะ ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้นรายได้ที่ได้รับกับเศรษฐกิจในปัจจุบันอาจไม่เหมาะสมกัน ส่วนด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากสถานภาพของพนักงานที่เป็นโสด ยังไม่มีภาระครอบครัว และอายุของพนักงานอยู่ในวัยต้นของการทำงาน มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งาน ทুমเทให้กับงาน เพราะไม่มีภาระครอบครัว ดังนั้นความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว จึงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.14 ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ย 3.18 และด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก พนักงานมีความรู้ดีกว่าองค์ประกอบด้านต่างๆ นั้น สามารถอำนวยความสะดวกดำเนินชีวิตและการทำงาน บริษัทมีสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องมือ เครื่องใช้อย่างพอเพียง มีความปลอดภัยในการทำงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ จะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำหน้าชั้นที่ปฏิบัติงาน พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าที่ทุกคนได้รับเท่ากัน เนื่องจากบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องรอผลการปฏิบัติงานปลายปี รวมถึงบริษัทมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร โดยมีการจัดฝึกอบรมทั้งอบรมภายใน ภายนอก และพนักงานส่วนใหญ่ที่ทำงานร่วมกันจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หัวหน้าเป็นที่ปรึกษาช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะโดยรวมจึงอยู่ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ในครอบครัว

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ในครอบครัวของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ อยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากระบบการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกับงานในเวลาปกติ ซึ่งทำให้การพบปะ พุดคุยกับบุคคลอื่นๆ ภายในครอบครัวเป็นเรื่องยาก บริษัทจึงให้ความสำคัญและส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัวของพนักงาน โดยมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัวอยู่เป็นประจำ เช่น จัดทัศนศึกษาสถานนอกสถานที่โดยให้พนักงานไปเป็นครอบครัว ให้ส่งรูปครอบครัวเข้าประกวดในเทศกาลต่างๆ ให้ลูกของพนักงานเยี่ยมชมสถานที่ทำงาน และเขียนเรียงความประกวดในวันพ่อและวันแม่ ซึ่งกิจกรรมต่างๆ จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้

ความสัมพันธ์ในครอบครัวของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่เป็นโสดทางบริษัทมีการจัดโปรแกรมเที่ยวสำหรับบิดา มารดา ของพนักงานในราคาพิเศษอยู่เสมอ มีสวัสดิการคุ้มครองอุบัติเหตุ และทำประกันสุขภาพให้กับ บิดา มารดาของพนักงาน รวมถึงกรณีเสียชีวิตทางบริษัทมีเงินช่วยเหลือต่างๆให้กับพนักงาน จึงทำให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

บุคลิกภาพ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-มั่นคงมากที่สุดคือร้อยละ 35.5 รองลงไปได้แก่ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง คือร้อยละ 30.5 และมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-หวั่นไหว ร้อยละ 27 และมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวหวั่นไหวน้อยที่สุด คือร้อยละ 7 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีบุคลิกภาพเปิดเผย – มั่นคงมากที่สุดนั้น อาจเนื่องมาจาก พนักงานในหน่วยงานคอลล์เซ็นเตอร์ ต้องมีการติดต่อให้บริการลูกค้า รับเรื่องปัญหาต่างๆของลูกค้าทางโทรศัพท์ จึงต้องมีลักษณะที่เปิดเผย กล้าแสดงออก ในขณะที่ผู้ที่ทำงานต้องพบกับปัญหาหลากหลาย คนที่ทำงานเป็นกะมีการอดนอน เวลาไม่แน่นอน ทำให้ต้องมีความมั่นคง พนักงานจึงต้องมีบุคลิกภาพเปิดเผยมั่นคง และนอกจากนี้ ธุรกิจโทรคมนาคม ในปัจจุบันนี้ มีการแข่งขัน พัฒนาและขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลให้พนักงานมีอารมณ์แปรปรวน มีการควบคุมอารมณ์ได้ดี พร้อมทั้งจะตอบรับการเปลี่ยนแปลง การขยายตัวทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว อีกทั้งพนักงานในธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคมส่วนมากจะกล้าแสดงความคิดเห็น แสดงออก มีความริเริ่ม ชอบกิจกรรม จึงพบว่าพนักงานส่วนมากมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย – มั่นคง มากที่สุด

ทัศนคติต่อการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่พนักงานรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.57 ข้อที่ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 3.16 และ ข้อที่ท่านรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 อาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานในหน่วยงานคอลล์เซ็นเตอร์ ซึ่งเป็นงานให้บริการ ให้ข้อมูลลูกค้า ต้องตอบคำถามลูกค้า ซึ่งอาจเป็นคำถามและคำตอบในเรื่องเดิม ๆ ทำให้รู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ไม่ได้ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ จึงไม่รู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถรับฟังข้อบกพร่องของท่านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.06 อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่ต้องมีการ

พูดคุย สื่อสารกันในเรื่องต่างๆ ทำให้มีความเข้าใจกัน อีกทั้งบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ให้มีส่วนในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยกัน รับฟังข้อผิดพลาดและนำมาแก้ไข ดังนั้นจึงทำให้พนักงานมีทัศนคติต่อการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

โดยสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

เพศ จากผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่พนักงานกะเพศชายและเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากดูแลเอาใจใส่ของบริษัท โดยไม่ได้แบ่งแยกเพศ และลักษณะในหน่วยงาน คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) มีลักษณะงานที่เหมือนกันคือ ให้บริการตอบรับ ข้อมูลหรือให้บริการอื่นๆ ทางโทรศัพท์ การทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของบริษัทเหมือนกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสากร (2544) ที่ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าตัวแปรเพศที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

อายุ จากผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่พนักงานปฏิบัติงานกะที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากบริษัท มีนโยบายพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง บริษัทให้ความสำคัญ กับพนักงาน ไม่ว่าจะอยู่ช่วงอายุใด จะได้รับการเอาใจใส่จากบริษัทเท่าเทียมกัน บริษัท สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของพนักงาน

ที่มีอายุต่างกันได้อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิราวุฒิ สนใจ (2547) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่าอายุต่างกัน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สถานภาพสมรส จากผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมา พนักงานที่เป็น โสด และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ต่างก็มีความต้องการความมั่นคง และความก้าวหน้าเช่นเดียวกัน เนื่องจากลักษณะของคน โสดนั้น ยังไม่มีภาระความรับผิดชอบในเรื่องครอบครัวมากนัก จึงมีเวลาในการทำงาน และทุ่มเทให้กับงานได้มาก และพนักงานที่สมรสแล้ว มีภาระหน้าที่ในการดูแลครอบครัวเพื่อให้ความมั่นคง และบริษัทก็เปิดโอกาสก้าวหน้าในการงานเท่าเทียมกัน มีการประเมินผลงานโดยไม่ได้แบ่งแยกโสดหรือสมรส จึงทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสากร (2544) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าตัวแปรสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน จากผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจาก บริษัทมีนโยบายพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องและให้ความสำคัญกับพนักงานเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกเรื่องประสบการณ์การทำงาน อีกทั้งทุกคนได้รับสวัสดิการต่างๆ เหมือนกัน รวมถึงผู้บริหารยินดีรับฟัง ข้อคิดเห็นของพนักงาน ให้โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คงชีพ (2543) ที่

ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็ก รักษาพระองค์ พบว่าอายุราชการต่างกัน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

รายได้ จากผลการทดสอบสมมติฐานไม่พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่พนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีรายได้ ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากบริษัท มีการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานทั้งด้านสุขภาพและรายได้จากการทำงานล่วงเวลา รวมถึงทุนการศึกษาของบุตรสำหรับพนักงานที่มีครอบครัวแล้ว และทุนการศึกษาสำหรับพนักงานที่ต้องการศึกษาต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ กลิ่นหอม (2543) ที่พบว่า รายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ในครอบครัวของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีความสัมพันธ์ในครอบครัวสูงก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงไปด้วย อาจเนื่องมาจากแม้การทำงานกะ เป็นการทำงานที่ไม่เป็นเวลาแต่ถ้าพนักงานเข้าใจบทบาทของตนเองในการทำหน้าที่ในครอบครัวไม่ขาดตกบกพร่อง และมีการสื่อสารในครอบครัวที่ดี มีความเข้าใจกัน มีการถ่ายทอดและรับรู้ความรู้สึกซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้ครอบครัวมีความสุข ดังนั้นเมื่อครอบครัวมีความสุข พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา งามนิยม (2545) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า ความสัมพันธ์ในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก บริษัท มีการคัดเลือกบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน โดยลักษณะของงานบริการในหน่วยงาน คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) ซึ่งอาจจะมีสถานการณ์ที่เข้ามากระทบอารมณ์ ความรู้สึกได้ เช่นกรณีลูกค้ามีการต่อว่าในเรื่องการบริการ หรือสินค้า ดังนั้นบริษัท จึงได้มีการจัดอบรมในเรื่องการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การอบรมต่างๆ พนักงานที่ปฏิบัติงานกะทุกคนสามารถใช้เหตุผลในการวิพากวิจารณ์ แม้ไม่เห็นด้วยก็สามารถหาแง่บวกประเด็นนั้นๆ มาเสนอได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์พงศ์ สืบบุญการณ์ (2542) ที่ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของพนักงาน : ศึกษากรณีสำนักบริการโทรศัพท์ บริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ไม่พบว่า พนักงานที่ให้บริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ทักษะคิดต่อการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทักษะคิดต่อการทำงาน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะคิดต่อการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และรายด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การที่พนักงานมีทักษะคิดต่อการทำงานในเชิงบวกนั้น อาจเนื่องมาจากพนักงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมือนกัน มีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกัน เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความสำคัญซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรา ชัยรัมย์เลิศ (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทักษะคิดต่อการทำงาน และภาวะผู้นำ กับพฤติกรรมองค์การ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทักษะคิดต่อการทำงานสูง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมองค์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ในครอบครัว บุคลิกภาพ และทักษะคิดต่อการทำงาน สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานได้

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านของรายได้ ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัวและทัศนคติต่อการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ทัศนคติต่อการทำงาน รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว และรายได้ ตามลำดับ

ทัศนคติต่อการทำงานสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทัศนคติต่อการทำงานสะท้อนให้เห็นถึงความคิดและความรู้สึกในการทำงานของพนักงาน ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานดี ถ้าพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ มีความสุขในการทำงานจะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และยังส่งผลไปยังผลสำเร็จของกิจการด้วย

ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัวสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว คือการอยู่ร่วมกันในครอบครัว มีความผูกพันกันของสมาชิกในครอบครัว มีเวลาอยู่พร้อมกัน และทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว มีความเข้าใจกันรับทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองในครอบครัว มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการร่วมกันตัดสินใจ หรือแก้ไขปัญหาในครอบครัว สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญถ้าบุคคลใดครอบครัวมีความสัมพันธ์ที่ดีก็จะทำให้จิตใจของบุคคลนั้นเป็นสุขรวมถึงในเรื่องการทำงานด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้

รายได้สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก รายได้เป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตดังนั้นเมื่อพนักงานมีรายได้ที่เพียงพอและเหมาะสมแล้วจะส่งผลถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้รายได้สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประเภทสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ในบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ จำนวนทั้งหมด 200 คน การสุ่มตัวอย่างในการวิจัย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List) ประกอบด้วยคำถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 23 ข้อ ตามแนวคิด ทฤษฎี ของ Walton โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 20 ข้อ ตามแนวคิด ทฤษฎี ของ Grandall โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) จำนวน 48 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 12 ข้อ ตามแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้การประเมินค่าของ Likert มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดย

เริ่มจากระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น สำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามได้ดังนี้

การหาความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และแนวคิด โครงสร้างตามแนวที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัย โดยมี การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ และนำแบบทดสอบไปทดสอบ (Try Out) กับ กลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Crobach's Alpha Coefficient ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 อายุของพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 26-29 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 สถานภาพสมรส ของพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็น โสดมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 ประสบการณ์การทำงานของพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 0-4 ปีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และรายได้ของพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 5,000- 10,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีระดับความสัมพันธ์ในครอบครัวอยู่ในระดับสูง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.83 คะแนน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดได้แก่การถ่ายทอดความรู้สึก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 4.11

3. บุคลิกภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ส่วนมากมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-มั่นคงมากที่สุดคือร้อยละ 35.5 รองลงไปได้แก่ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง คือร้อยละ 30.5 และมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-หวั่นไหว ร้อยละ 27 และมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว -หวั่นไหวน้อยที่สุด คือร้อยละ 7

4. พนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีระดับทัศนคติต่อการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.55 คะแนน และเมื่อพิจารณารายชื่อแล้วพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านสามารถรับฟังข้อบกพร่องของท่านได้ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับสูง

5. พนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.04 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

6. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ไม่พบว่า เพศและอายุ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานกะที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ประสบการณ์การทำงานและรายได้ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. การศึกษาความสัมพันธ์ในครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และความสัมพันธ์ภายในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะจำแนกตามบุคลิกภาพไม่พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9. การศึกษาทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. การวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมพบว่า ทักษะคิดต่อการทำงาน ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว และรายได้ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่ารายได้ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ด้านบทบาทในครอบครัว และด้านอารมณ์หรือความขัดแย้ง สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัยพบว่า ทักษะคิดต่อการทำงาน และสถานภาพสมรส สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ของพนักงานระดับปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงานพบว่า ทักษะคิดต่อการทำงาน และเพศ สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน พบว่าความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว ด้านการสื่อสารในครอบครัว ด้านการถ่ายทอดความรู้สึก และทักษะคิดต่อการทำงาน สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า ความสัมพันธ์ในครอบครัวด้านบทบาทในครอบครัว และทักษะคิดต่อการทำงาน สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากการทำวิจัยดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทางบริษัท สามารถนำมาข้อมูลนี้มาพิจารณาร่วมกับนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เช่น สวัสดิการของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงานและความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน เป็นต้น การจัด

สวัสดิการให้กับพนักงาน ในการทำงานนั้น นอกจากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยปกติที่ได้รับจากบริษัทแล้ว บางครั้ง พนักงานยังมีความต้องการได้รับสิ่งตอบแทนอื่นๆ อีกด้วย ซึ่งบริษัทสามารถที่จะตอบสนองได้ในหลายรูปแบบ เช่น การจัดหาสถานที่พักที่ใกล้กับบริษัทให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานกะกลางคืนในราคาพิเศษ มีประกันสุขภาพ ประกันชีวิตและอุบัติเหตุให้กับพนักงาน และสมาชิกในครอบครัว มีทุนการศึกษาสำหรับพนักงาน และทุนการศึกษาสำหรับบุตร การจัดงานเที่ยวประจำปี การให้รางวัลพนักงานดีเด่นประจำปี เป็นต้น ทั้งนี้ ในการจัดสวัสดิการรูปแบบต่างๆ ข้างต้น บริษัทจะต้องทำการศึกษาความต้องการของพนักงานด้วยว่า มีความต้องการทางด้านใด เพื่อจะสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อจะได้ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ในครอบครัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานและสามารถเป็นตัวพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้พนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าจากการที่บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานและเรื่องความสัมพันธ์ในครอบครัวของพนักงานส่งผลดีต่อพนักงาน และสำหรับพนักงานที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสดนั้น บริษัทได้มีการจัดสวัสดิการให้แก่บิดา มารดาของพนักงาน เช่น ให้สวัสดิการประกันสุขภาพ ประกันชีวิต มีเงินช่วยเหลือมรดกกรรม บิดา มารดา มีการส่งเสริมโดยจัดท่องเที่ยว ในงานวันพ่อ หรือ วันแม่ ดังนั้นบริษัทควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัวของพนักงานอย่างสม่ำเสมอตลอดไป เพื่อส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานกะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงขึ้นตามมาด้วย

3. จากผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิดต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงานเป็นสิ่งที่ต้องศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานว่ามีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจในการทำงานในหน่วยงานของตน คือ ถ้าพนักงานมีทักษะที่ดีต่อการทำงานก็จะสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้วย ฉะนั้นทักษะคิดของพนักงานทุกคนและทุกระดับจะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กรเป็นอย่างมาก ผู้บริหารควรให้ความสนใจทักษะคิดต่อการทำงานของพนักงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยอาจจะใช้การฝึกอบรมและการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเหล่านี้มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ลักษณะของประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ที่อยู่ส่วนของหน่วยงานคอลล์เซ็นเตอร์ ในธุรกิจเกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคม ดังนั้นการศึกษาร้อยต่อไปจึงควรขยายขอบเขตไปในหน่วยงานอื่นๆ เช่น หน่วยงานด้านศูนย์ข้อมูลกลางอินเทอร์เน็ต ที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ทำงานกะ ควบคุมดูแลตลอด 24 ชั่วโมง
2. ควรทำการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยเปรียบเทียบกับบริษัทที่มีธุรกิจโทรคมนาคมประเภทเดียวกัน หรือในธุรกิจองค์การอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันอย่างไร
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่นที่น่าจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เช่น ความเครียด บรรยากาศการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กรมแรงงาน. 2526. รายงานผลการศึกษาสภาพการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ของคนงานที่ทำงานเป็นกะในโรงงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: กรมแรงงาน .
- กรรณิการ์ อัสวครเดชา. 2545. เอกสารประกอบการเรียนวิชาจิตวิทยาการชักจูงและการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นในชุมชน. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (อัครา).
- กมลลา แสงสีทอง. 2526. สถานการณ์ของคนชราในครอบครัวไทย กรณีศึกษากลุ่มคนชราในสถานสงเคราะห์บางแค. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญา.
- กัญญา รัชมัญญา. 2537. ปัญหาครอบครัว. จุลสารสุขวิทยาจิต 17.
- กิตติยา นรามาศ. 2529. ครอบครัวบำบัดในผู้ป่วยเด็กที่มีบุคลิกภาพผิดปกติ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกษม ตันติผลาชีวะ และ กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2537. สุขภาพจิตในครอบครัว. กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์พริ้นติ้ง แอนพับลิชิ่ง.
- เกษรา ชัยรังษีเลิศ. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคมทัศนคติต่องานและภาวะผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจลีชว บุญยงค์. 2526. การศึกษาชีวิตของครอบครัว. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คณะอนุกรรมการด้านครอบครัว. 2537. การพัฒนาครอบครัว. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ, สำนักรายการรัฐมนตรี.

- จ่านง อติวัฒน์สิทธิ์, เฉลียว ฤกษ์รุจิพิมล, ประไพร์ วิริยะสมบูรณ์, เสาวคนธ์ สุดสวาสดิ์, สุดา
ภิรมย์แก้ว และ สุรพันธ์ เพชรภกร. 2540. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- จัญญา สันติสงวนศักดิ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บคลิกภาพกับคุณภาพ
การบริการลูกค้าของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉันทนิช อ้วนนนท์. 2533. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริม
วิชาการ.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. 2530. มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ดิน ประชัญพฤทธิ. 2538. การบริหารทรัพยากรบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตติยา เอ็มชัญบุตร. 2542. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม
และคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นัฏฐ์กานต์ จิตต์สงวน. 2546. ปัจจัยด้านปฏิบัติเพื่อการสร้างเสริมครอบครัวไทยให้เข้มแข็ง.
วิทยานิพนธ์คหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาคหกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. 2531. “พฤติกรรมการสื่อสาร” เอกสารการสอนวิชาพฤติกรรมสื่อสาร
ทางการศึกษาหน่วยงานที่ 9-15. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นิภา นิธยาชน. 2530. การปรับตัวและบุคลิกภาพ : จิตวิทยาเพื่อการศึกษาและชีวิต.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

- นฤตล มีเพียร. 2541. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญแสง ชีระภากร. 2533. **การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ.** (25 มกราคม – มีนาคม 2533).
- บุษยาณี จันทร์เจริญสุข. 2538. **การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร : กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประดิษฐ์ อุปรมย์. 2533. **เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาและสังคมวิทยาพื้นฐานเพื่อการแนะแนว. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.**
- ประไพร์ วิริยะสมบูรณ์. 2540. **สังคมวิทยา.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประเสริฐ กลิ่นหอม. 2542. **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานระดับปฏิบัติงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ เครื่องซีเมนต์ไทย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- พนิดา งามนิยม, พันตำรวจโทหญิง. 2545. **คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรชัย อ اساเสนีย์. 2546. **การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). 2537. การพัฒนาที่ยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พรนพ พุกะพันธ์. 2544. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร

พัฒน์พงศ์ สืบบุญการณ. 2542. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของพนักงาน : ศึกษากรณีสำนักบริการโทรศัพท์ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิรุณี สนใจ, พันตำรวจโท. 2547. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภัทรา เผือกพันธ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหรือผู้ป้วยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภูวนัย น้อยวงศ์. 2541. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแปปไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะคติ กับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2544. การทดสอบทางจิตวิทยาในวงการอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร.
เอกสารประกอบการสอน.
- รัตนาวดี นนทบุรีภูมากุล. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำกับผล
การปฏิบัติงานของพนักงานระดับต้น. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2524. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ – ไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท
รุ่งเรืองการพิมพ์.
- _____. 2525. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานเล่ม 5 พ.ศ. 2525. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
รุ่งเรืองธรรม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2543. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
อักษรเจริญทัศน์.
- ราชวรมณี, พระ. 2539. พุทธธรรม. (ฉบับปรับปรุงและขยายความ). พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- รุจิรา ภูไพบูลย์. 2541. การพยาบาลครอบครัว. กรุงเทพมหานคร: วีเจ พรินติ้ง.
- วรรณภา ลำเจียกเทศ. 2530. แนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์ในครอบครัวในทัศนะสตรีที่สมรส
แล้ว : ศึกษาเฉพาะกรณีสตรีที่มารับบริการจากศูนย์วิจัยการวางแผนครอบครัว
โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิภา กักดี. 2537. “บุคลิกภาพ” จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา
คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี และ กฤษณา ชัยกุล. 2537. เออร์گونอมิกส์ : วิทยาการจัดการสภาพงานเพื่อการ
เพิ่มผลผลิตและความปลอดภัย. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-
ญี่ปุ่น).

- ศรีทับทิม พานิชพันธ์. 2527. “สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว”. รวมบทความเกี่ยวกับการจัด
สวัสดิการครอบครัว เด็กและอื่นๆ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิรินทร์ เมฆโหรา. 2548. สุขภาพกับการทำงานเป็นกะ หรืองานล่วงเวลา. วารสารหมอชาวบ้าน.
27 (316).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์การพิมพ์.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539. รู้เรา รู้เขาด้วยจิตวิทยาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
เรือนแก้วการพิมพ์.
- สถิต วงศ์สุวรรณค์. 2544. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.
- สมทรง สุวรรณเลิศ, ละเอียด ชูประยูร, สุมณา ศิริสวัสดิ์ และ วิภา ปิฎกานนท์. 2512.
“การทดสอบ The Maudsley Personality Inventory ในนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาและ
มหาวิทยาลัย”. วารสารสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย . 14 (มกราคม – กุมภาพันธ์
2512): 17 – 29.
- สมกิจ กิจพูนวงศ์. 2539. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร.
ปริญญาานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สรวิทย์ บัวศรี. 2546. คู่มือ Call Center Voice Processing. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ Plan
Printing.
- สิริอร วิชชาวุธ. 2544. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรีย์ วิภาสประทีป. 2534. สัมพันธภาพในครอบครัวของแรงงานสตรีที่ทำงานในระบบกะ : ศึกษา
เฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพมหานคร
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สินชัย ฉายรัศมี. 2544. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน : ศึกษาเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ทำอากาศยานกรุงเทพ และศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทัศน์ มหาเทพ. 2547. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเรือบริษัท บิ๊กซี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุพัตรา สุภาพ. 2540. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.
- สุพรรณิ ไชยอำพร. 2540. คุณภาพชีวิตของคนไทย ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างชาวเมืองกับชาวชนบท. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุชา จันทน์เอม และ สุรางค์ จันทน์เอม. 2520. จิตวิทยาเด็กเกร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- แสงสุรีย์ ทัศนพูนชัย. 2540. ประสิทธิภาพของการอบรมเพื่อการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการป้องกันโรคเอดส์ของหญิงตั้งครรภ์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โสภา ชปีลมันน์ม. 2534. การศึกษารูปแบบของครอบครัวไทยที่พึงปรารถนาในสังคมในประเทศไทย.
- สมพงษ์ ธนัญญา. 2540. แนวทางการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวเพื่อส่งเสริมการศึกษาของนักเรียน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนปทุมคงคา. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมใจ ฉัตรไทย. 2543. คุณภาพชีวิตแรงงานก่อสร้าง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สมยศ นาวิกาน. 2533. **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธีรา น้อยเจริญ. 2530. **การศึกษาทบทวนของครอบครัวในการดูแลครอบครัวผู้สูงอายุ ศึกษาเฉพาะกรณีครอบครัวผู้ใช้บริการทางสังคมผู้สูงอายุติดเตียง และครอบครัวสมาชิกชมรมผู้สูงอายุโรงพยาบาลสงฆ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา ขปิลมันน์, สมบัติ สุพัตชัย และ ประกายรัตน์ สุขุมลชาติ. 2534. **รายงานการวิจัยเรื่องรูปแบบครอบครัวไทยที่พึงปรารถนาในสังคมเมืองในประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อารียา นุชอนงค์. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในครอบครัวกับความก้าวร้าวของวัยรุ่น**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อำนวยการ แสงสว่าง. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อภิรักษ์ หัซชะวณิช. 2542. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลีกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบรีเอ็นจิเนียริง ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Babbara, E. 1995. **Personality Theories**, Houghton Mifflin Company.
- Cook, C.W. and P. L. Hansaker. 2001. **Management and Organization Behavior**. 3rd ed. New York: McGraw – Hill, Inc.

Coon, D. 1998. **Introduction to Psychology : Exploration and application.** (8th ed.)

Brook: Cole Publishing Company.

Daniel, S.J. 1983. **Quality of Work life : Perspective For Business and Public Sector.** United

State of America: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

Debra , J. 1997. **Creating Strong Families. College of Agriculture and Home Economics.**

New Mexico: State University.

Drafke, M. W. and K. Stan. 2002. **The Human Side of Organizations.** 8th ed. USA. Person

Education.

Dubrin, A.J. 1981. **Personnel and Human Resource Management.** New York :

D. Van Nostrand Company.

Gordon, J.R. 1991. **A Diagnostic Approach to Organizational Behavior.** Massachusetts:

Allyn and Bacon, a Division & Schuster Inc.

Goddard, H.W. 1999. **Building Family Strengths.** Department of Family and Child

Development, Auburn University.

Bowditch, J.L. and A.F. Buono. 2001. **A Primer on Organizational Behavior.** New York:

John Wiley 7 Sons, Inc.

Klatt, L.A., R.G. Murdick and F.E. Schuster. 1985. **Human Resource Management.**

New York: McGraw – Hill.

Kossen, S. 1991. **The Human Side of Organization.** (5th ed.). New York: Harper Collins

Publishers.

- Luthans, F. 1992. **Organization Behavior**. 6th ed. New York: McGraw – Hill, Inc.
- McDormic, I. 1980. **Applies Psychology**. New York: Mc Graw Hill Book Company.
- Moorhead, G.R.W. 2001. **Organizational behavior**. Boston: Houghton Mifflin.
- Schermerhorn, J.R., J.G. Hunt and R.N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed.
New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Schulz, D.P. and S.E. Schulz. 1998. **Psychology and Work Today : An Introduction to
Industrial and Organizational Psychology**. New Jersey: Prentice – Hall, Inc.
- Walton, L. 1975. **Criteria for Quality of Working Life The Quality of Working Life**. New
York: Free Press.
- Zimbardo, P. 1980. **Essentials of Personality**. New York: Glenview III.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
การทดสอบเครื่องมือ

ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อ	Item Total Correlation
1	.5294
2	.5123
3	.6387
4	.5732
5	.3983
6	.4543
7	.6268
8	.1116
9	.3332
10	.3254
11	.4216
12	.4603
13	.1982
14	.4436
15	.0608
16	.0275
17	.4062
18	.3919
19	.4432
20	.4646
21	.1696
22	.2954
23	.1516
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .7952	

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความสัมพันธ์ในครอบครัว

ข้อ	Item Total Correlation
1	-.1545
2	.3398
3	.3064
4	.0718
5	.3842
6	.1900
7	.6578
8	.5983
9	.6601
10	.4859
11	.7938
12	.5360
13	.7640
14	.7765
15	.8064
16	.8150
17	.8012
18	.7675
19	.7054
20	.7392
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .8993	

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดทัศนคติต่อการทำงาน

ข้อ	Item Total Correlation
1	.7306
2	.6848
3	.8318
4	.6762
5	.5391
6	.8153
7	.8474
8	.8392
9	.5627
10	.5357
11	.3744
12	.8224
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .9230	

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

30 มีนาคม 2549

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุภาพร พงษ์ไพโรจน์ เป็นนิสิตปริญญาโท ภาควิชาสังคมศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ

ดังนั้น ดิฉันจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ที่แนบมานี้ในหน่วยงานของท่าน โดยโปรดตอบคำถามตามสภาพความเป็นจริงของท่าน และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบและข้อมูลที่ท่านกรอกมานั้น จะถือเป็นความลับที่สุด โดยผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อผลวิจัยโดยภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูล และเมื่อเสร็จการทำวิจัยแบบสอบถามจะถูกทำลายทิ้งทั้งหมด

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน และขอขอบคุณที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาว สุภาพร พงษ์ไพโรจน์

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานกะ ในบริษัท โทรคมนาคม
แห่งหนึ่ง

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความสัมพันธ์ในครอบครัว
- ตอนที่ 4 เกี่ยวกับบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 5 เกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน

โปรดกาเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ท่านต้องการตอบมากน้อยเพียงใด เพียงช่องเดียว โดยที่

- | | | |
|-----------|--|------------|
| 5 หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน | มากที่สุด |
| 4 หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน | มาก |
| 3 หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน | ปานกลาง |
| 2 หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน | น้อย |
| 1 หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน | น้อยที่สุด |

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย \surd ลงในช่อง ตรงหน้าข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุปี.....เดือน

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการทำงานปี.....เดือน

5. รายได้ของเงินเดือน..... บาท/เดือน

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

5 = จริงมากที่สุด, 4 = จริงมาก, 3 = จริงปานกลาง, 2 = จริงน้อย, 1 = จริงน้อยที่สุด

ข้อความ	5	4	3	2	1
1. ท่านได้รับเงินเดือนค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ					
2. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) ในแต่ละปี					
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพ					
4. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน					
5. รายได้จากการเป็นพนักงานบริษัทฯ ช่วยให้ท่านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี					
6. บริษัทฯมีการกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อปรับสภาพการทำงานให้ปลอดภัย ป้องกันอุบัติเหตุและส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน					
7. สภาพแวดล้อมการทำงานของท่าน ปราศจากเสียงและกลิ่นมารบกวน					
8. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด					
9. อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ในหน่วยงานของท่าน ทันสมัย (HI-TECH) และจัดไว้อย่างเป็นระบบ					
10. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณและจำนวนของผู้ปฏิบัติงาน					
11. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
12. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านไปประชุมหรืออบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการทำงาน					
13. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้น และสูงขึ้น					
14. ท่านคิดว่าการทำงานอยู่กับบริษัทฯนี้ทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น					
15. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของบริษัทของท่านเป็นที่สนใจของบุคคลภายนอกที่อยากจะเข้ามาทำงานเพราะมีความก้าวหน้าและมั่นคงดี					

ข้อความ	5	4	3	2	1
16. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน					
17. ท่านมีเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ไว้วางใจ สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้					
18. ในหน่วยงานของท่าน มักจะมีงานเลี้ยง สังสรรค์กันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอยู่เสมอ					
19. ในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งงานกันอย่างเหมาะสม และประสานงานกันเป็นอย่างดี					
20. ท่านไม่มีเวลาไปพบปะสังสรรค์กับเพื่อนนอกเวลาทำงาน					
21. แม้ว่าท่านต้องทำงานล่วงเวลา ปริมาณงานกับชีวิตส่วนตัวของท่านก็ยังมี ความสมดุลกัน					
22. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานกับเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
23. การทำงานระบบกะไม่เป็นอุปสรรคต่อชีวิตส่วนตัวของท่าน					

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความสัมพันธ์ในครอบครัว

5 = จริงมากที่สุด, 4 = จริงมาก, 3 = จริงปานกลาง, 2 = จริงน้อย, 1 = จริงน้อยที่สุด

ข้อความ	5	4	3	2	1
1. ท่านสามารถทำภารกิจ หรือกิจกรรม ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวของท่านได้					
2. เมื่อท่านมีปัญหาจากที่ทำงาน ท่านก็ยังความรู้สึกหงุดหงิด แม้ว่าท่านจะอยู่ที่บ้านแล้วก็ ตาม					
3. สมาชิกในครอบครัวช่วยเหลือท่านในการทำงาน					
4. การพูดคุยสนทนากับสมาชิกในครอบครัวทำให้ท่านมีความสุข					
5. สมาชิกในครอบครัวให้คำชี้แนะเกี่ยวกับงานที่ท่านทำอยู่					
6. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว สมาชิกในครอบครัวจะพูดคุยเมื่อมีโอกาส หรือในช่วงยามว่างถึงปัญหานั้น					
7. สมาชิกในครอบครัว พร้อมและยินดีที่จะรับฟังท่าน เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน					
8. ท่านสามารถจะพูดระบายความรู้สึกในครอบครัวได้					

ข้อความ	5	4	3	2	1
9. สมาชิกในครอบครัวจะยกโทษให้ท่าน เมื่อท่านทำสิ่งใดผิดพลาดไป					
10. เมื่อท่านแสดงอารมณ์ฉุนเฉียว สมาชิกในครอบครัวก็ไม่ถือโทษโกรธในตัวท่าน					
11. สมาชิกในครอบครัวยอมรับในความคิดเห็นหรือคำแนะนำของท่าน					
12. สมาชิกในครอบครัว จะให้มุมมองที่มีค่าในการแก้ปัญหาต่างๆในการทำงานของท่าน					
13. สมาชิกในครอบครัวคอยดูแลและช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านเจ็บป่วย					
14. สมาชิกในครอบครัวของท่านแสดงความเห็นอกเห็นใจท่าน เมื่อท่านรู้สึกผิดหวังในการทำงาน					
15. สมาชิกในครอบครัวเป็นกำลังใจให้ท่านในการทำงาน					
16. สมาชิกในครอบครัวทำให้ท่านไม่รู้สึกลดเดี้ยวอ้างว้าง					
17. สมาชิกในครอบครัวห่วงใยและใส่ใจในความรู้สึกของท่าน					
18. เมื่อท่านประสบผลสำเร็จในการทำงาน สมาชิกในครอบครัวแสดงให้ท่านเห็นว่าพวกเขา รู้สึกภาคภูมิใจในตัวท่าน					
19. สมาชิกในครอบครัวยกย่องชื่นชมความสามารถในการทำงานของท่าน					
20. สมาชิกในครอบครัวทำให้ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีคุณค่า					

ตอนที่ 5 เกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน

5 = จริงมากที่สุด, 4 = จริงมาก, 3 = จริงปานกลาง, 2 = จริงน้อย, 1 = จริงน้อยที่สุด

ข้อความ	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านเป็นงานที่มีเกียรติ					
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ท่านทำ สามารถตอบปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
3. ท่านรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำ					
4. ท่านสามารถรับฟังข้อบกพร่องของท่านได้					
5. ท่านเต็มใจที่จะได้รับมอบหมายงาน					
6. ท่านมีความภาคภูมิใจในงาน					
7. งานที่ท่านทำอยู่นี้ท่านคิดว่าทำทลายความสามารถของท่าน					
8. ท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ยากได้					
9. ท่านปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเสมอภาค					
10. ท่านใช้ภาษาในการพูดได้อย่างเหมาะสม					
11. ท่านรู้สึกว่าการงานที่ท่านทำมีความซ้ำซากจำเจน่าเบื่อหน่าย					
12. ท่านรู้สึกว่าการงานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์					

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จํารอง เงินดี
ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. ดร.กรรณิกา คำดี
กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. อาจารย์พ.ต.หญิง พนมพร พุ่มจันทร์
ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์