

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ผลจากการทำงานในตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน” ได้เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานลูกค้าสัมพันธ์จำนวน 64 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งผลการนำเสนอ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านงานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน

ส่วนที่ 3 ผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันที่มีต่อด้านต่าง ๆ ทั้งด้านครอบครัวและด้านงาน ดังนี้

ด้านครอบครัว ได้แก่

- ความสัมพันธ์ในครอบครัว
- การดูแลผู้อุปการะ/สมาชิกในครอบครัว
- การพักผ่อนหย่อนใจ
- การดูแลตนเอง

ด้านงาน ได้แก่

- การร่วมกิจกรรมในวันหยุด
- การเปลี่ยนงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน-เพื่อนร่วมงาน
- ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- ความสัมพันธ์กับลูกค้า

ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่

- ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลจากการทำงานต่อด้านครอบครัว
- ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงาน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต่อผลจากการทำงาน

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ภูมิลำเนา ผู้อยู่ในอุปการะ ผู้ช่วยงานบ้าน และภาวะรับผิดชอบทางการเงิน

ตารางที่ 4.1

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n = 64)
<u>เพศ</u>		
ชาย	13	20.3
หญิง	51	79.7
<u>อายุ</u>		
ต่ำกว่า 25 ปี	11	17.2
25-35 ปี	49	76.6
36-45 ปี	4	6.3
<u>สถานภาพสมรส</u>		
โสด	57	89.1
สมรส	7	10.9
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	1	1.6
ระดับปริญญาตรี	63	98.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n = 64)
<u>ภูมิลำเนา</u>		
กรุงเทพมหานคร	38	59.4
ภาคกลาง	7	10.9
ภาคตะวันออก	4	6.3
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3	4.7
ภาคเหนือ	5	7.8
ภาคใต้	7	10.9
<u>ผู้อยู่ในอุปการะ</u>		
มี	16	25.0
ไม่มี	48	75.0
<u>ผู้ช่วยงานบ้าน</u>		
มี	7	10.9
ไม่มี	57	89.1
<u>ภาวะทางการเงิน</u>		
ผ่อนชำระที่อยู่อาศัย	29	45.3
ผ่อนชำระยานพาหนะ	7	10.9
สินเชื่อเงินกู้	14	21.9
สินเชื่อบัตรเครดิต	14	21.9

เพศ

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 20.23

อายุ

พนักงาน ร้อยละ 76.6 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี รองลงมาอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 17.2 และอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 29.0

สถานภาพสมรส

พนักงานส่วนใหญ่สมรสแล้ว ร้อยละ 89.1 และร้อยละ 10.9 มีสถานภาพโสด

ระดับการศึกษา

พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 98.4 และมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.6

ภูมิลำเนา

พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 59.4 มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร และร้อยละ 10.9 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลางและภาคใต้ สำหรับภาคเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน ร้อยละ 7.8 ร้อยละ 6.3 และ ร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ผู้อยู่ในอุปการะ

พนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.0 ไม่มีผู้อยู่ในอุปการะ และร้อยละ 25.0 มีผู้อยู่ในอุปการะ

ผู้ช่วยงานบ้าน

พนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 89.1 ไม่มีผู้ช่วยทำงานบ้าน และร้อยละ 10.9 มีผู้ช่วยทำงานบ้าน

ภาวะทางการเงิน

พนักงานร้อยละ 45.3 มีภาระในการผ่อนชำระที่อยู่อาศัย รองลงมา มีภาระสินเชื่อกู้เงินกู้ และสินเชื่อบัตรเครดิต จำนวนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 21.9 และมีภาระผ่อนชำระยานพาหนะ ร้อยละ 10.9

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านงานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน

ข้อมูลด้านงานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ เวลาทำงาน เวลาวันหยุด เวลาพัก วันลาป่วย วันลาภิกข การทำงานล่วงเวลา ค่าจ้างในวันหยุด เวลาพักผ่อนอิริยาบถ ความเครียดจากการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงาน การประกันสังคม การจัดสวัสดิการของบริษัท และอุปกรณ์หรือสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

ตารางที่ 4.2

ข้อมูลการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

ข้อมูลการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n = 64)
<u>ประเภทของพนักงาน</u>		
พนักงานประจำ	58	90.6
พนักงานชั่วคราว	6	9.4
<u>ระยะเวลาในการทำงาน</u>		
น้อยกว่า 3 ปี	11	17.2
3 ปี	17	26.6
4 ปี	16	25.0
5 ปีขึ้นไป	20	31.3
<u>รายได้</u>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2	3.1
10,000-20,000 บาท	45	70.3
20,001-30,000 บาท	16	25.0
มากกว่า 30,000 บาท	1	1.6

ประเภทของพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ ร้อยละ 90.6 และร้อยละ 9.4 เป็นพนักงานชั่วคราว

ระยะเวลาในการทำงาน

พนักงานมีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.3 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงาน 3 ปี เป็นร้อยละ 26.6 สำหรับระยะเวลาในการทำงาน 4 ปี และน้อยกว่า 3 ปี มีร้อยละ 25.0 และ 17.2 ตามลำดับ

รายได้

พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 70.3 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,000-30,000 บาท เป็นร้อยละ 25.0 และร้อยละ 3.1 เป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท สำหรับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีร้อยละ 1.6

ตารางที่ 4.3

ข้อมูลสภาพการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

สภาพการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n = 64)
<u>กะงาน</u>		
กะเช้า	44	68.8
กะบ่าย	11	17.2
กะดึก	9	14.1
<u>วันทำงาน</u>		
น้อยกว่า 5 วัน	16	25.8
5 วัน	33	53.2
มากกว่า 5 วัน	1	1.6
<u>เวลาพัก</u>		
พักในตัว	7	10.9
พักไม่ถึง 1 ชั่วโมง	9	14.1
พัก 1 ชั่วโมง	48	75.0
<u>วันหยุดพักผ่อนประจำปี</u>		
ไม่มี (เนื่องจากยังทำงาน ไม่ครบตามสิทธิการลา)	4	6.3
มีไม่เกิน 6 วัน	1	1.6
มี 7 วันขึ้นไป	59	92.2
<u>ทำงานล่วงเวลา</u>		
ทำ	30	46.9
ไม่ทำ	34	53.1
<u>ค่าจ้างในวันหยุด</u>		
ได้รับ	49	76.6
ไม่ได้รับ	15	23.4

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สภาพการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n = 64)
<u>เวลาพักผ่อนอิริยาบถ</u>		
มี	58	90.6
ไม่มี	6	9.4
<u>ความเครียด</u>		
มีผลต่อสุขภาพ	53	82.8
ไม่มีผลต่อสุขภาพ	11	17.2
<u>กฎระเบียบ</u>		
มีผล	44	68.8
ไม่มีผล	20	31.3
<u>อุปกรณ์หรือสภาพแวดล้อม</u>		
เอื้ออำนวย	48	75.0
ไม่เอื้ออำนวย	16	25.0

กะงาน

พนักงานส่วนใหญ่ทำงานกะเช้า เป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาทำงานกะบ่าย ร้อยละ 17.2 และทำงานกะดึก ร้อยละ 14.1

วันทำงาน

พนักงานส่วนใหญ่ทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 53.2 รองลงมาทำงาน น้อยกว่า 5 วัน ร้อยละ 25.8 และทำงานมากกว่า 5 วัน ร้อยละ 1.6

เวลาพัก

พนักงานส่วนใหญ่มีเวลาพักวันละ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 75.0 และพักไม่ถึง 1 ชั่วโมง ร้อยละ 14.1 และร้อยละ 10.9 พนักงานหยุดพักในตัว

วันหยุดพักผ่อน

พนักงานส่วนใหญ่มีหยุดพักผ่อนประจำปี 7 วันขึ้นไป ร้อยละ 92.2 รองลงมาไม่มีวันหยุดพักผ่อน เป็นร้อยละ 6.3 และไม่เกิน 6 วัน ร้อยละ 1.6

ทำงานล่วงเวลา

พนักงานส่วนใหญ่ไม่ต้องทำงานล่วงเวลา ร้อยละ 53.1 และต้องทำงานล่วงเวลา เป็น ร้อยละ 46.9

ค่าจ้างในวันหยุด

พนักงานส่วนใหญ่ที่มาทำงานในวันหยุดได้รับค่าจ้างเพิ่มจากปกติ เป็นร้อยละ 76.6 และไม่ได้ค่าจ้างเพิ่ม ร้อยละ 23.4

เวลาพักผ่อนอิริยาบถ

พนักงานส่วนใหญ่มีเวลาพักผ่อนคลายอิริยาบถหรือทำกิจกรรมส่วนตัว ร้อย 90.6 และ ร้อยละ 9.4 ไม่มีเวลาพักผ่อนคลายอิริยาบถหรือทำกิจกรรมส่วนตัว

ความเครียด

พนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ	82.8	เห็นว่าความเครียดจากสภาพและลักษณะ
การทำงานมีผลต่อสุขภาพ และร้อยละ	17.2	เห็นว่าความเครียดจากสภาพและลักษณะ
การทำงานไม่มีผลต่อสุขภาพ		

กฎระเบียบ

พนักงานส่วนใหญ่ ร้อย 68.8 เห็นว่ากฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานเป็นการจำกัด ความเป็นอิสระและมีผลกระทบต่อการทำงาน และร้อยละ 31.3 เห็นว่ากฎระเบียบข้อบังคับใน การทำงานไม่เป็นการจำกัดความเป็นอิสระและไม่มีความกระทบต่อการทำงาน

อุปกรณ์หรือสภาพแวดล้อม

พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ร้อยละ 75.0 และร้อยละ 25.0 เห็นว่าอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

ตารางที่ 4.4
ข้อมูลวันลาของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

สภาพการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n = 64)
<u>การลาป่วย</u>		
ได้รับค่าจ้าง	61	95.3
ไม่ได้รับค่าจ้าง	3	4.7
<u>วันลาพัก</u>		
ไม่เกิน 5 วัน	59	92.2
6-10 วัน	2	3.1
มากกว่า 10 วัน	3	4.7

การลาป่วย

พนักงานส่วนใหญ่ได้รับค่าจ้างในวันลาป่วย ร้อยละ 95.3 และไม่ได้รับค่าจ้างในวันลาป่วย ร้อยละ 4.7

วันลาพัก

พนักงานส่วนใหญ่ลาพักได้ปีละไม่เกิน 5 วัน เป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาลาพักได้มากกว่า 10 วัน ร้อยละ 4.7 และลาพักได้ 6-10 วัน ร้อยละ 3.1

ตารางที่ 4.5
สวัสดิการของบริษัท

สวัสดิการ	มี		ไม่มี
	ใช้	ไม่ใช้	
บัตรประกันสังคม	63 (98.4)	-	1 (1.6)
บัตรประกันสุขภาพ	56 (87.5)	6 (9.4)	2 (3.1)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

สวัสดิการ	มี		ไม่มี
	ใช้	ไม่ใช้	
ห้องพยาบาล	53 (82.8)	9 (14.1)	2 (3.1)
ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	56 (87.5)	6 (9.4)	2 (3.1)
โบนัสประจำปี	61 (95.3)	1 (1.6)	2 (3.1)
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	54 (84.4)	8 (12.5)	2 (3.1)

ประกันสังคม

พนักงานส่วนใหญ่มีบัตรประกันสังคม ร้อยละ 98.4 และร้อยละ 1.6 ไม่มีบัตรประกันสังคมเนื่องจากเป็นพนักงานชั่วคราวและบริษัทไม่มีการจัดสวัสดิการดังกล่าวให้

บัตรประกันสุขภาพ

บริษัทจัดสวัสดิการบัตรประกันสุขภาพให้พนักงาน ร้อยละ 96.9 ในจำนวนนี้พนักงานได้ใช้สวัสดิการบัตรประกันสุขภาพ ร้อยละ 87.5 และไม่ใช้สวัสดิการบัตรประกันสุขภาพ ร้อยละ 9.4 เนื่องจากไม่มีเวลาในการไปใช้บริการและพนักงานบางคนต้องการใช้สิทธิบัตรประกันสังคมมากกว่า และบริษัทไม่จัดสวัสดิการบัตรประกันสุขภาพให้พนักงานร้อยละ 3.1

ห้องพยาบาล

บริษัทมีการจัดสวัสดิการห้องพยาบาลให้พนักงาน ร้อยละ 96.9 ในจำนวนนี้พนักงานได้ใช้สวัสดิการห้องพยาบาล ร้อยละ 82.8 และไม่ใช้สวัสดิการห้องพยาบาล ร้อยละ 14.1 เนื่องจากไม่ทราบว่าบริษัทมีห้องพยาบาลและพนักงานบางส่วนเป็นเพียงพนักงานชั่วคราวมีความคิดว่าไม่มีสิทธิใช้บริการ และบริษัทไม่จัดสวัสดิการห้องพยาบาลให้พนักงานร้อยละ 3.1

ตรวจสอบสุขภาพประจำปี

พนักงานร้อยละ 96.9 ให้ข้อมูลว่า บริษัทจัดสวัสดิการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้พนักงาน ในจำนวนนี้พนักงานได้ใช้สวัสดิการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ร้อยละ 87.5 และไม่ใช้

สวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 9.4 และบริษัทไม่จัดสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 3.1

โบนัสประจำปี

บริษัทจัดสวัสดิการเงินโบนัสประจำปี ให้กับพนักงาน ร้อยละ 96.9 ในจำนวนนี้ พนักงานได้รับโบนัส ร้อยละ 95.3 และไม่ได้รับโบนัสประจำปี ร้อยละ 1.6 และบริษัทไม่จัดสวัสดิการเงินโบนัสประจำปี ร้อยละ 3.1

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทจัดสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้พนักงาน ร้อยละ 96.9 ในจำนวนนี้ พนักงานได้ใช้สวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ร้อยละ 84.4 และไม่ใช้ สวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ร้อยละ 12.5 และบริษัทไม่จัดสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ร้อยละ 3.1

ส่วนที่ 3 ผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันที่มีต่อ

ด้านต่าง ๆ ทั้งด้านครอบครัวและด้านงาน

ตารางที่ 4.6

ผลจากการทำงานต่อความสัมพันธ์ในครอบครัว

ความสัมพันธ์ในครอบครัว	ความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย			
ใช้เวลาแก่ครอบครัว	5 (7.8)	34 (53.1)	25 (39.1)	1.69	0.614	ปานกลาง
เวลาในการทำกิจกรรมกับครอบครัวหลังเลิกงาน	3 (4.7)	31 (48.4)	30 (46.9)	1.58	0.587	น้อย
เวลาในการทำกิจกรรมกับครอบครัวในวันหยุด	3 (4.7)	25 (39.1)	36 (56.3)	1.48	0.591	น้อย
เวลาในการทำกิจกรรมกับครอบครัวในวันหยุดนักขัตฤกษ์	2 (3.1)	10 (15.6)	52 (81.3)	1.22	0.487	น้อย
ค่าเฉลี่ย				1.49	0.417	น้อย

จากตารางที่ 4.6 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันด้านความสัมพันธ์ในครอบครัวในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.49 โดยเฉพาะเรื่องเวลาการทำกิจกรรมกับครอบครัวหลังเลิกงาน การทำกิจกรรมกับครอบครัวในวันหยุด เวลาในการทำกิจกรรมกับครอบครัวในวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีค่าเฉลี่ย 1.58, 1.48 และ 1.22 ตามลำดับ ส่วนการมีเวลาให้ครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.69

ตารางที่ 4.7

ผลจากการทำงานต่อการดูแลอุปการะสมาชิกในครัวเรือน

การดูแลอุปการะสมาชิก ในครัวเรือน	ความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย			
พนักงานงานมีภาระต้องดูแล อุปการะสมาชิกในครอบครัว	21 (32.8)	26 (40.6)	17 (26.6)	2.06	0.774	ปาน กลาง
เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อ การดูแลอุปการะสมาชิกใน ครอบครัว	6 (9.4)	41 (64.1)	17 (26.6)	1.83	0.579	ปาน กลาง
การทำงานเป็นกะมีผลต่อ ความรู้สึกของสมาชิกใน ครอบครัว	12 (26)	26 (40.6)	26 (40.6)	1.78	0.745	ปาน กลาง
สมาชิกในครอบครัวมีบทบาทใน การเลือกทำงานในตำแหน่ง ลูกค้าสัมพันธ์ของท่าน	7 (10.9)	23 (35.9)	34 (53.1)	1.58	0.686	น้อย
ค่าเฉลี่ย				1.81	0.342	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.7 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันด้านการดูแลอุปการะสมาชิกในครัวเรือนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81 โดยเห็นด้วยกับเรื่องพนักงานงานมีภาระต้องดูแลอุปการะสมาชิกใน

ครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดูแลอุปการะสมาชิกในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83 นอกจากนี้ยังมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยในเรื่อง สมาชิกในครอบครัวมีบทบาทในการเลือกทำงานในตำแหน่งลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58

ตารางที่ 4.8

ผลจากการทำงานต่อการพักผ่อนหย่อนใจ

การพักผ่อนหย่อนใจ	ความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย			
มีเวลาทำกิจกรรมส่วนตัว (ดูหนัง ฟังเพลง shopping) หลังเลิกงานหรือวันหยุด	6 (9.4)	43 (67.2)	15 (23.4)	1.86	0.560	ปานกลาง
มีเวลาเพียงพอในการทำกิจกรรมตามความต้องการ	3 (4.7)	31 (48.4)	30 (46.9)	1.58	0.586	น้อย
มีเวลาออกกำลังกายหลังเลิกงานหรือวันหยุด	1 (1.6)	24 (37.5)	39 (60.9)	1.41	0.526	น้อย
ค่าเฉลี่ย				1.61	0.429	น้อย

จากตารางที่ 4.8 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันด้านการพักผ่อนหย่อนใจในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 โดยเห็นว่าการมีเวลาเพียงพอในการทำกิจกรรมตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 นอกจากนี้ยังมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในเรื่องมีเวลาทำกิจกรรมส่วนตัว (ดูภาพยนตร์ ฟังเพลง shopping) หลังเลิกงานหรือวันหยุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86

ตารางที่ 4.9
ผลจากการทำงานต่อการดูแลตนเอง

การดูแลตนเอง	ความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย			
มีเวลาหยุดพักผ่อนเมื่อเจ็บป่วยไม่สบาย	8 (12.5)	42 (65.6)	14 (21.9)	1.91	0.583	ปานกลาง
มีเวลาไปพบแพทย์เมื่อเจ็บป่วยไม่สบาย	6 (9.4)	38 (59.4)	20 (31.3)	1.78	0.603	ปานกลาง
ได้ตรวจสุขภาพประจำปีเป็นประจำ	5 (7.8)	38 (59.4)	21 (32.8)	1.75	0.591	ปานกลาง
มีเวลาดูแลสุขภาพตนเอง	2 (3.1)	37 (57.8)	25 (39.1)	1.64	0.545	น้อย
ค่าเฉลี่ย				1.76	0.396	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันด้านการดูแลตัวเองในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.76 โดยมีความเห็นว่าการมีเวลาหยุดพักผ่อนเมื่อเจ็บป่วยไม่สบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 รองลงมาคือ มีเวลาไปพบแพทย์เมื่อเจ็บป่วยไม่สบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 นอกจากนี้ยังมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยในเรื่อง มีเวลาดูแลสุขภาพตนเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64

ตารางที่ 4.10

ผลจากการทำงานต่อการประกอบกิจกรรมในวันหยุด
ที่ตรงกับวันหยุดนักชั้ตฤกษ์

การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักชั้ตฤกษ์	ความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย			
มีเวลาช่วยงานบ้านหรือ ดูแลบ้าน	1 (1.6)	43 (67.2)	20 (31.3)	1.70	0.494	ปาน กลาง
มีเวลาดูแลบุคลากรในครอบครัว (ลูก สามี ภรรยา)	3 (4.7)	33 (51.6)	28 (43.8)	1.61	0.581	น้อย
มีเวลาเพียงพอในการประกอบ กิจกรรมในวันหยุดกับครอบครัว	1 (1.6)	24 (37.5)	39 (60.9)	1.41	0.526	น้อย
มีเวลาพาครอบครัวไปประกอบ กิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับ วันนักชั้ตฤกษ์	1 (1.6)	18 (28.1)	45 (70.3)	1.31	0.500	น้อย
ค่าเฉลี่ย				1.50	0.383	น้อย

จากตารางที่ 4.10 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันด้านการประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุดนักชั้ตฤกษ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 โดยมีความเห็นในระดับน้อยเรื่องมีเวลาดูแลบุคลากรในครอบครัว (ลูก สามี ภรรยา) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 นอกจากนี้ยังมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในเรื่องมีเวลาช่วยงานบ้านหรือดูแลบ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.70

ตารางที่ 4.11
ผลจากการทำงานต่อการเปลี่ยนงาน

การเปลี่ยนงาน	ความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย			
รู้สึกพอใจถ้าได้ทำงานตำแหน่งอื่นในหน่วยงานเดียวกัน	4 (6.3)	32 (50.0)	28 (43.8)	1.63	0.604	น้อย
สภาพการทำงานมีผลต่อการลาออกจากงาน	6 (9.4)	27 (42.2)	31 (48.4)	1.61	0.657	น้อย
จากสภาพการทำงานถ้ามีโอกาสท่านต้องการเปลี่ยนงานทันที	5 (7.8)	26 (40.6)	33 (51.6)	1.56	0.639	น้อย
สภาพการทำงานมีผลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงาน	3 (4.7)	27 (42.2)	34 (53.1)	1.52	0.591	น้อย
ค่าเฉลี่ย				1.57	0.471	น้อย

จากตารางที่ 4.11 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันด้านการเปลี่ยนงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 โดยเฉพาะความรู้สึกพอใจถ้าได้ทำงานตำแหน่งอื่นในหน่วยงานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.63 รองลงมาคือเรื่องสภาพการทำงานมีผลต่อความคิดที่จะลาออกจากงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยซึ่งถือว่าเป็นค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เรื่องสภาพการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงาน

ตารางที่ 4.12

ผลจากการทำงานต่อความสัมพันธ์กับเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อน/ เพื่อนร่วมงาน	ความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย			
มีเวลาพบปะสังสรรค์กับ เพื่อนร่วมงานทั้งในและ นอกเวลางาน	5 (7.8)	33 (51.6)	26 (40.6)	2.33	0.619	ปาน กลาง
มีความสัมพันธ์สนิทสนม กับเพื่อนร่วมงาน	21 (32.8)	33 (51.6)	10 (15.6)	2.17	0.680	ปาน กลาง
ระหว่างการทำงานมีเวลาพูดคุย กับเพื่อนร่วมงาน	13 (20.3)	33 (51.6)	18 (28.1)	1.92	0.697	ปาน กลาง
มีเวลาทำกิจกรรมกับเพื่อน หลังเลิกงาน	5 (7.8)	30 (46.9)	29 (45.3)	1.63	0.630	น้อย
มีเวลาทำกิจกรรมในวันหยุดกับ เพื่อนสนิท	1 (1.6)	24 (37.5)	39 (60.9)	1.41	0.526	น้อย
ค่าเฉลี่ย				1.75	0.445	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.12 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75 โดยเห็นด้วยกับการมีเวลาพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานทั้งในเวลาและนอกเวลางาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 รองลงมาคือ เรื่องความสัมพันธ์สนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 แต่มีเวลาทำกิจกรรมในวันหยุดกับเพื่อนสนิท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.41

ตารางที่ 4.13

ผลจากการทำงานต่อความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ความสัมพันธ์ต่อ หัวหน้างาน	ความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย			
มีความสัมพันธ์สนิทสนม กับหัวหน้างาน	4 (6.3)	35 (54.7)	25 (39.1)	1.67	0.592	ปาน กลาง
มีเวลาพูดคุยปรึกษากับ หัวหน้างานทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว	3 (4.7)	26 (40.6)	35 (54.7)	1.50	0.591	น้อย
ค่าเฉลี่ย				1.58	0.492	น้อย

จากตารางที่ 4.13 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 โดยเฉพาะการมีเวลาพูดคุยปรึกษากับหัวหน้างานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 แต่มีความเห็นว่าตนเองยังมีความสัมพันธ์สนิทสนมกับหัวหน้างานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67

ตารางที่ 4.14
ผลจากการทำงานต่อความสัมพันธ์กับลูกค้า

ความสัมพันธ์กับลูกค้า	ความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย			
การทำงานแบบเวียนกะ ส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าไม่ดี	27 (42.2)	27 (42.6)	10 (15.6)	2.27	0.718	ปานกลาง
การทำงานเป็นกะมีผลให้สัมพันธภาพในการให้บริการลูกค้าไม่ดี	23 (35.9)	31 (48.4)	10 (15.6)	2.20	0.694	ปานกลาง
การทำงานแบบกะทำให้ความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง	23 (35.9)	30 (46.9)	11 (17.2)	2.19	0.710	ปานกลาง
การทำงานกะดีก็มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าลดลง	22 (34.4)	22 (34.4)	20 (31.3)	2.03	0.816	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย				2.17	0.629	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 โดยมีความเห็นด้วยกับการทำงานแบบเวียนเป็นกะ ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าไม่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 รองลงมาคือ เรื่องการทำงานเป็นกะมีผลให้สัมพันธภาพในการให้บริการลูกค้าไม่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

ตารางที่ 4.15
สรุปผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวัน
ทั้ง 9 ด้านของพนักงาน

ผลจากการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	2.17	0.629	ปานกลาง
การดูแลอุปการะสมาชิกในครอบครัว	1.81	0.342	ปานกลาง
การดูแลตนเอง	1.76	0.396	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	1.75	0.445	ปานกลาง
การพักผ่อนหย่อนใจ	1.61	0.429	น้อย
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	1.58	0.492	น้อย
การเปลี่ยนงาน	1.57	0.471	น้อย
การประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักชัตฤกษ์	1.50	0.383	น้อย
ความสัมพันธ์ในครอบครัว	1.49	0.417	น้อย
ผลกระทบโดยรวม 9 ด้าน	1.69	0.322	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 โดยสรุปจะเห็นได้ว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความคิดเห็นว่าผลจากการทำงานส่งผลต่อการดำรงชีวิตประจำวันโดยรวมทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 1.69 โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางมากที่สุดด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการดูแลอุปการะสมาชิกในครอบครัว ด้านการดูแลตนเอง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17, 1.81, 1.76 และ 1.75 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการเปลี่ยนงาน ด้านการประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุดนักชัตฤกษ์ และด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว โดยมีค่าเฉลี่ย 1.61, 1.58, 1.57, 1.50 และ 1.49 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา จำนวนผู้อยู่ในอุปการะ ผู้ช่วยงานบ้าน ภาวะทางการเงิน กับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตใน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับลูกค้าการดูแลอุปการะสมาชิกในครอบครัว การเปลี่ยนงาน การพักผ่อนหย่อนใจ และการดูแลตนเองการประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยกำหนดเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลจากการทำงานที่มีต่อด้านต่าง ๆ 9 ด้าน หากมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป ให้ถือว่ามีความแตกต่าง ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.16

เพศกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	ชาย			หญิง			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	13	2.34	0.515	51	2.54	0.384	0.20*
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	13	2.32	0.412	51	2.21	0.454	0.11
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	13	2.30	0.630	51	2.44	0.454	0.14
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	13	1.84	0.665	51	1.82	0.627	0.02
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	13	2.15	0.389	51	2.19	0.332	0.04
การเปลี่ยนงาน	13	1.55	0.551	51	1.58	0.454	0.03
การพักผ่อนหย่อนใจ	13	1.76	0.516	51	1.57	0.400	0.19*

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	ชาย			หญิง			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
การดูแลตนเอง	13	1.75	0.456	51	1.77	0.384	0.02
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักชัตฤกษ์	13	1.82	0.277	51	1.42	0.365	0.40*
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	13	2.20	0.594	51	2.06	0.237	0.14

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านการประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุดนักชัตฤกษ์ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.20, 0.19 และ 0.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17
อายุกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	ต่ำกว่า 25 ปี			25 ปีขึ้นไป			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	11	1.47	0.410	53	1.49	0.423	0.02
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	11	1.74	0.448	53	1.76	0.449	0.02
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	11	1.77	0.517	53	1.54	0.483	0.23*
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	11	2.09	0.503	53	2.18	0.655	0.09
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	11	1.68	0.318	53	1.83	0.343	0.15*
การเปลี่ยนงาน	11	1.72	0.467	53	1.54	0.470	0.18*
การพักผ่อนหย่อนใจ	11	1.66	0.394	53	1.60	0.438	0.06
การดูแลตนเอง	11	1.63	0.359	53	1.79	0.401	0.16*
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักขัตฤกษ์	11	1.59	0.422	53	1.49	0.376	0.10
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	11	2.09	0.292	53	2.09	0.234	0.00

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเดิมที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม นั้นในกลุ่มอายุ 36-45 ปี มีจำนวน
ตัวอย่างจำนวน 4 ตัวอย่างซึ่งนับเป็นตัวอย่างที่น้อยมาก เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล
จึงได้จัดกลุ่มใหม่ให้เหลือเพียง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 25
ปีขึ้นไป ทำให้กลุ่มตัวอย่างมี 11 ตัวอย่าง และ 53 ตัวอย่าง ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการดูแลอุปการะสมาชิกในครอบครัว ด้านการเปลี่ยนงาน ด้านการดูแลตนเอง โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.23, 0.15, 0.18 และ 0.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18

สถานภาพสมรสกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	โสด			สมรส			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	57	1.49	0.414	7	1.50	0.478	0.01
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	57	1.73	0.441	7	1.97	0.453	0.24*
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	57	1.55	0.506	7	1.85	0.243	0.30*
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	57	2.18	0.612	7	2.03	0.796	0.15*
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	57	1.82	0.355	7	1.75	0.204	0.07
การเปลี่ยนงาน	57	1.55	0.458	7	1.75	0.577	0.20*
การพักผ่อนหย่อนใจ	57	1.61	0.433	7	1.57	0.417	0.04
การดูแลตนเองการ	57	1.76	0.406	7	1.78	0.336	0.02

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	โสด			สมรส			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุดนักชัตฤกษ์	57	1.50	0.386	7	1.50	0.381	0.00
ผลจากการทำงานโดยรวม 9 ด้าน	57	2.08	0.242	7	2.15	0.254	0.07

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่า กลุ่มตัวอย่าง โสด และสมรส มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการเปลี่ยนงาน โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.24, 0.30, 0.15 และ 0.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19

ระดับการศึกษากับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	1.50	-	63	1.49	0.421	0.01
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	1	1.40	-	63	1.76	0.446	0.36*

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	1	2.0	-	63	1.57	0.493	0.43*
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	1	1.75	-	63	2.17	0.632	0.42*
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	1	1.25	-	63	1.82	0.337	0.57*
การเปลี่ยนงาน	1	1.50	-	63	1.57	0.474	0.07
การพักผ่อนหย่อนใจ	1	1.66	-	63	1.61	0.432	0.05
การดูแลตนเอง	1	1.50	-	63	1.77	0.398	0.27*
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักชัตฤกษ์	1	1.50	-	63	1.50	0.386	0.00
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	1	1.97	-	63	2.09	0.244	0.12

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มมีการศึกษาปริญญาตรี
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์
ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า
ด้านการดูแลอุปการะสมาชิกในครอบครัว ด้านการดูแลตนเอง โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 0.36, 0.43, 0.42, 0.57 และ 0.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20
 ภูมิลำเนากับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	กรุงเทพฯ			ต่างจังหวัด			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	38	1.52	0.393	26	1.44	0.454	0.08
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	38	1.74	0.440	26	1.77	0.460	0.03
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	38	1.59	0.567	26	1.57	0.365	0.02
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	38	2.11	0.694	26	2.25	0.524	0.14
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	38	1.84	0.387	26	1.75	0.259	0.09
การเปลี่ยนงาน	38	1.55	0.451	26	1.60	0.505	0.05
การพักผ่อนหย่อนใจ	38	1.62	0.439	26	1.60	0.421	0.02
การดูแลตนเอง	38	1.76	0.414	26	1.77	0.376	0.01
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักขัตฤกษ์	38	1.50	0.392	26	1.50	0.377	0.00
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	38	2.10	0.248	26	2.08	0.239	0.02

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเดิมที่แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มนั้น บางกลุ่มมีจำนวนตัวอย่างที่น้อย
 เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลจึงได้จัดกลุ่มใหม่ให้เหลือเพียง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มี
 ภูมิลำเนาในกรุงเทพฯ และกลุ่มที่มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัด

จากตารางที่ 4.20 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภูมิลำเนากับ
 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต ทุกด้านแล้วพบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21

จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	มีผู้อยู่ในอุปการะ			ไม่มีผู้อยู่ในอุปการะ			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	16	1.40	0.396	48	1.52	0.424	0.12
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	16	1.88	0.379	48	1.71	0.460	0.17*
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	16	1.68	0.512	48	1.55	0.486	0.13
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	16	1.87	0.677	48	2.27	0.587	0.40*
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	16	1.75	0.437	48	1.83	0.306	0.08
การเปลี่ยนงาน	16	1.60	0.491	48	1.56	0.469	0.04
การพักผ่อนหย่อนใจ	16	1.50	0.344	48	1.65	0.450	0.15*
การดูแลตนเอง	16	1.60	0.437	48	1.82	0.371	0.22*
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักขัตฤกษ์	16	1.45	0.344	48	1.52	0.396	0.07
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	16	2.01	0.235	48	2.12	0.244	0.11

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มที่มีผู้อยู่ในอุปการะ และกลุ่มที่ไม่มีผู้อยู่ในอุปการะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/

เพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านการดูแลตนเอง โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.17, 0.40, 0.25 และ 0.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22

การมีผู้ช่วยงานบ้านกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	มีผู้ช่วยงานบ้าน			ไม่มีผู้ช่วยงานบ้าน			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	7	1.25	0.352	57	1.52	0.418	0.27*
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	7	1.91	0.445	57	1.74	0.445	0.17*
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	7	1.57	0.345	57	1.58	0.509	0.01
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	7	2.07	0.874	57	2.18	0.602	0.11
การดูแลอุปกรณ์ สมาชิกในครอบครัว	7	1.75	0.144	57	1.82	0.359	0.07
การเปลี่ยนงาน	7	1.57	0.237	57	1.57	0.493	0.00
การพักผ่อนหย่อนใจ	7	1.47	0.325	57	1.63	0.439	0.16*
การดูแลตนเอง	7	1.67	0.400	57	1.78	0.398	0.11
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักชัตฤกษ์	7	1.50	0.250	57	1.50	0.398	0.00
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	7	1.96	0.206	57	2.11	0.247	0.15*

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างจำนวนการมีผู้ช่วยงานบ้าน กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน มี ค่าเฉลี่ย ความแตกต่างเท่ากับ 0.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มที่มีผู้ช่วยงานบ้าน และ กลุ่มที่ไม่มีผู้ช่วยงานบ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ด้านการพักผ่อน หย่อนใจ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.27, 0.17, 0.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23

ภาระทางการเงินกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	ผ่อนชำระทรัพย์สิน			สินเชื่อเงินกู้			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	36	1.49	0.424	28	1.49	0.416	0.00
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	36	1.73	0.472	28	1.75	0.414	0.02
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	36	1.52	0.395	28	1.66	0.594	0.14
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	36	2.20	0.654	28	2.13	0.606	0.07
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	36	1.80	0.333	28	1.82	0.359	0.02
การเปลี่ยนงาน	36	1.60	0.497	28	1.54	0.441	0.06
การพักผ่อนหย่อนใจ	36	1.57	0.418	28	1.66	0.444	0.09
การดูแลตนเอง	36	1.74	0.384	28	1.80	0.415	0.06
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักขัตฤกษ์	36	1.54	0.407	28	1.46	0.351	0.08
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	36	2.09	0.231	28	2.10	0.260	0.01

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเดิมที่แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม นั้นในบางกลุ่มมีจำนวนตัวอย่างที่น้อย เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลจึงได้จัดกลุ่มใหม่ให้เหลือเพียง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีภาระผ่อนชำระทรัพย์สิน และกลุ่มที่มีภาระสินเชื่อกู้

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างภาระทางการเงินกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย	ระดับ ความแตกต่าง
<u>เพศ</u>					
ชาย	13	2.20	0.594	0.14	ไม่แตกต่าง
หญิง	51	2.06	0.242		
<u>อายุ</u>					
ต่ำกว่า 25 ปี	11	2.09	0.292	0.00	ไม่แตกต่าง
25 ปีขึ้นไป	53	2.09	0.234		
<u>สถานภาพสมรส</u>					
โสด	57	2.08	0.242	0.07	ไม่แตกต่าง
สมรส	7	2.15	0.254		
<u>ระดับการศึกษา</u>					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.97	-	0.12	ไม่แตกต่าง
สูงกว่าปริญญาตรี	63	2.09	0.244		
<u>ภูมิลำเนา</u>					
กรุงเทพฯ	38	2.10	0.248	0.02	ไม่แตกต่าง
ปริมณฑล	26	2.08	0.239		
<u>ผู้อยู่ในอุปการะ</u>					
มีผู้อยู่ในอุปการะ	16	2.01	0.235	0.11	ไม่แตกต่าง
ไม่มีผู้อยู่ในอุปการะ	48	2.12	0.244		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย	ระดับ ความแตกต่าง
<u>ผู้ช่วยงานบ้าน</u>					
มีผู้ช่วยงานบ้าน	7	1.96	0.206	0.15	แตกต่าง
ไม่มีผู้ช่วยงานบ้าน	57	2.11	0.247		
<u>ภาระทางการเงิน</u>					
ผ่อนชำระทรัพย์สิน	38	2.09	0.231	0.01	ไม่แตกต่าง
สินเชื่อกู้เงิน	28	2.10	0.260		

จากตารางที่ 4.24 สรุปผลจากการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์กับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่าเกือบทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านการมีผู้ช่วยงานบ้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ 0.17

ปัจจัยด้านงานกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ประเภทของพนักงาน อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน กะงาน (เวลาทำงาน) ความเครียด กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน กับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตใน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าการดูแลอุปการะสมาชิกในครอบครัว ด้านการเปลี่ยนงาน ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ และด้านการดูแลตนเองการประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยกำหนดเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล หากมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป ให้ถือว่ามีความแตกต่าง ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.25

ประเภทของพนักงานกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	พนักงานประจำ			พนักงานชั่วคราว			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	58	1.50	0.420	6	1.37	0.410	0.13
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	58	1.75	0.441	6	1.76	0.527	0.01
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	58	1.56	0.472	6	1.75	0.689	0.19*
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	58	2.17	0.643	6	2.12	0.518	0.05
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	58	1.84	0.343	6	1.54	0.188	0.30*
การเปลี่ยนงาน	58	1.55	0.470	6	1.79	0.458	0.24*
การพักผ่อนหย่อนใจ	58	1.62	0.430	6	1.55	0.455	0.07
การดูแลตนเอง	58	1.79	0.381	6	1.50	0.474	0.29*
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักขัตฤกษ์	58	1.50	0.368	6	1.50	0.547	0.00
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	58	2.10	0.234	6	2.01	0.335	0.09

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างประเภทพนักงานกับความ
 คิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณา
 เป็นรายด้านพบว่า พนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจาก
 การทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการดูแลอุปการะ

สมาชิกในครอบครัว ด้านการเปลี่ยนงาน ด้านการดูแลตนเอง โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19, 0.30, 0.24 และ 0.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26

อายุการทำงานกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	ไม่เกิน 3 ปี			มากกว่า 3 ปี			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	28	1.58	0.467	36	1.41	0.363	0.17*
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	28	1.82	0.501	36	1.70	0.395	0.12
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	28	1.69	0.566	36	1.50	0.414	0.19*
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	28	2.25	0.544	36	2.11	0.690	0.14
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	28	1.82	0.339	36	1.80	0.349	0.02
การเปลี่ยนงาน	28	1.74	0.438	36	1.45	0.462	0.29*
การพักผ่อนหย่อนใจ	28	1.75	0.450	36	1.50	0.386	0.25*
การดูแลตนเอง	28	1.75	0.443	36	1.77	0.362	0.02
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักขัตฤกษ์	28	1.65	0.368	36	1.39	0.360	0.26*
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	28	2.20	0.263	36	2.01	0.203	0.19*

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ได้จัดกลุ่มตัวอย่างใหม่เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีอายุงานไม่เกิน 3 ปี และกลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี เนื่องจากการแบ่งกลุ่มเดิมจำนวนตัวอย่างในบางกลุ่มมีจำนวนน้อยเกินไป

จากตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มีอายุงานไม่เกิน 3 ปี และกลุ่มที่มีอายุงาน 3 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการเปลี่ยนงาน ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านการประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17, 0.19, 0.29, 0.25 และ 0.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27

อัตราเงินเดือนกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	ไม่เกิน 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	47	1.52	0.414	17	1.39	0.424	0.13
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	47	1.74	0.473	17	1.80	0.367	0.06
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	47	1.63	0.507	17	1.44	0.428	0.19*
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	47	2.15	0.611	17	2.20	0.697	0.05
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	47	1.77	0.318	17	1.91	0.394	0.14
การเปลี่ยนงาน	47	1.55	0.477	17	1.64	0.459	0.09

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	ไม่เกิน 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
การพักผ่อนหย่อนใจ	47	1.68	0.428	17	1.43	0.386	0.25*
การดูแลตนเอง	47	1.76	0.391	17	1.77	0.422	0.01
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักชัตฤกษ์	47	1.53	0.386	17	1.42	0.372	0.11
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	47	2.11	0.429	17	2.02	0.228	0.09

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ได้จัดกลุ่มตัวอย่างใหม่เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่ม ที่มีอัตราเงินไม่เกิน 20,000 บาท และกลุ่ม ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป เนื่องจากการแบ่งกลุ่มเดิมจำนวนตัวอย่างในบางกลุ่มมีจำนวนน้อยเกินไป

จากตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอัตราเงินเดือนกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มผู้เงินเดือน 20,000 บาท และกลุ่มผู้มีเงินเดือน 20,001 ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การพักผ่อนหย่อนใจ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.19 และ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28
 ภาระงานกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	กะเช้า			กะบ่าย/กะดึก			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	44	1.52	0.411	20	1.41	0.431	0.11
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	44	1.70	0.436	20	1.88	0.451	0.18*
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	44	1.56	0.489	20	1.62	0.509	0.06
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	44	1.18	0.642	20	2.13	0.614	0.95*
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	44	1.81	0.355	20	1.80	0.320	0.01
การเปลี่ยนงาน	44	1.59	0.488	20	1.55	0.441	0.04
การพักผ่อนหย่อนใจ	44	1.56	0.378	20	1.73	0.514	0.17*
การดูแลตนเอง	44	1.73	0.412	20	1.85	0.357	0.12
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักขัตฤกษ์	44	1.52	0.384	20	1.47	0.388	0.05
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	44	2.09	0.227	20	2.08	0.278	0.01

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ได้จัดกลุ่มตัวอย่างใหม่เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่
 ทำกะงานเช้า และกลุ่มที่ทำงานกะบ่าย/ดึก เนื่องจากการแบ่งกลุ่มเดิมจำนวนตัวอย่างในบางกลุ่ม
 มีจำนวนน้อยเกินไป

จากตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกะงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มที่ทำกะงานเช้า และกลุ่มที่ทำงานกะบ่าย/ดึก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.18, 0.95 และ 0.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29

ความเครียดกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	มีผลต่อสุขภาพ			ไม่มีผลต่อสุขภาพ			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	53	1.49	0.417	11	1.47	0.439	0.02
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	53	1.73	0.431	11	1.87	0.515	0.14
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	53	1.52	0.453	11	1.86	0.595	0.34*
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	53	2.19	0.632	11	2.05	0.630	0.14
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	53	1.79	0.345	11	1.90	0.321	0.11
การเปลี่ยนงาน	53	1.56	0.478	11	1.63	0.452	0.07
การพักผ่อนหย่อนใจ	53	1.59	0.411	11	1.72	0.512	0.13
การดูแลตนเอง	53	1.75	0.401	11	1.81	0.388	0.06
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักขัตฤกษ์	53	1.49	0.384	11	1.56	0.388	0.07
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	53	2.08	0.229	11	2.14	0.299	0.06

จากตารางที่ 4.29 เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความเครียดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต ทุกด้านแล้วพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30
กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานกับผลจากการทำงาน
ต่อการดำรงชีวิต

ผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิต	มีผลต่อการทำงาน			ไม่มีผลต่อการทำงาน			ความ แตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	จำนวน	Mean	S.D.	จำนวน	Mean	S.D.	
ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว	44	1.48	0.420	20	1.50	0.417	0.02
ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	44	1.73	0.437	20	1.82	0.445	0.09
ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	44	1.54	0.428	20	1.67	0.492	0.13
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	44	2.13	0.622	20	2.25	0.629	0.12
การดูแลอุปการะ สมาชิกในครอบครัว	44	1.86	0.334	20	1.68	0.342	0.18*
การเปลี่ยนงาน	44	1.53	0.488	20	1.66	0.471	0.13
การพักผ่อนหย่อนใจ	44	1.56	0.403	20	1.71	0.474	0.15*
การดูแลตนเอง	44	1.80	0.387	20	1.70	0.418	0.10
การประกอบกิจกรรมใน วันหยุดที่ตรงกับวันหยุด นักชัตฤกษ์	44	1.44	0.388	20	1.65	0.338	0.21*
ผลจากการทำงาน โดยรวม 9 ด้าน	44	2.07	0.231	20	2.13	0.267	0.06

*มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาวะเครียดข้อบังคับในการทำงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อกรดำรงชีวิต พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มที่คิดว่าภาวะเครียดข้อบังคับส่งผลต่อการทำงาน กับกลุ่มที่คิดว่าไม่มีผล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อกรดำรงชีวิตแตกต่างกัน ในด้านการดูแลอุปการะสมาชิกในครอบครัว ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านการประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18, 0.15 และ 0.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31

สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย

สภาพการทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย	ระดับ ความแตกต่าง
<u>ประเภทพนักงาน</u>					
พนักงานประจำ	58	2.10	0.234	0.09	ไม่แตกต่าง
พนักงานชั่วคราว	6	2.01	0.335		
<u>อายุการทำงาน</u>					
ไม่เกิน 3 ปี	28	2.20	0.263	0.19	แตกต่าง
มากกว่า 3 ปี	36	2.01	0.203		
<u>อัตราเงินเดือน</u>					
ไม่เกิน 20,000	47	2.11	0.429	0.09	ไม่แตกต่าง
20,001 ขึ้นไป	17	2.02	0.228		
<u>กะงาน</u>					
กะเช้า	44	2.09	0.227	0.01	ไม่แตกต่าง
กะบ่าย/กะดึก	20	2.08	0.278		

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

สภาพการทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย	ระดับ ความแตกต่าง
<u>ความเครียด</u>					
มีผลต่อสุขภาพ	53	2.08	0.229	0.06	ไม่แตกต่าง
ไม่มีผลต่อสุขภาพ	11	2.14	0.299		
<u>กฎระเบียบ</u>					
มีผลกระทบต่อการทำงาน	44	2.07	0.231	0.06	ไม่แตกต่าง
ไม่มีผล	20	2.13	0.267		

จากตารางที่ 4.31 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านงานกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิต พบว่าไม่มี ความแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านปัจจัย อายุการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ 0.19

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

ต่อผลจากการทำงาน

จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผลจากการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ปรากฏว่า จากแบบสอบถาม จำนวน 64 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้รวมทั้งสิ้น 17 ชุด (ร้อยละ 26.5)

พนักงานลูกค้าสัมพันธ์แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผลจากการทำงานต่อ การดำรงชีวิตประจำวัน ดังนี้

ข้อคิดเห็น

1. สภาพการทำงาน การทำงานเป็นกะ มีวันหยุดประจำสัปดาห์เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ทำให้มีเวลาพบปะสังสรรค์กับสมาชิกในครอบครัวน้อยลง และไม่สามารถวางแผนทำกิจกรรมส่วนตัวล่วงหน้าได้ (7 คน)
2. การทำงานในตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวและเวลาเป็นส่วนตัวน้อยลง (6 คน)
3. การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี อากาศไม่ถ่ายเท ทำให้ไม่สบายบ่อยครั้ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (1 คน)
4. จากสภาพการทำงานซึ่งต้องทำงานเป็นกะเวลาทำงานไม่แน่นอน ทำให้มีผลกระทบต่อสุขภาพ เช่น การนอนไม่เป็นเวลา ระบบการขับถ่ายแปรปรวน (1 คน)
5. การต้องรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่ร้องเรียนหรือสอบถามตลอดเวลาและเป็นประจำทุกวัน ทำให้ต้องมีความอดทนต่อสถานการณ์และความกดดันจากลูกค้า ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ เกิดการเบื่องานและต้องการเปลี่ยนงานใหม่ (1 คน)
6. การทำงานเป็นกะมีผลต่อการเดินทางมาทำงาน โดยเฉพาะกะดึกซึ่งมีผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (1 คน)

ข้อเสนอแนะของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

- พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความเห็นว่า ควรแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานดังนี้
1. ควรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เหมาะสม มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก อากาศไม่ร้อนจนเกินไปเพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยสะดวกและเกิดประสิทธิภาพ (3 คน)
 2. ควรมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ควรมีประสิทธิภาพสูงมีความเร็วในการใช้งาน ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน (1 คน)
 3. ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน (หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน) เพื่อเป็นการสร้างสภาพการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (1 คน)

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

1. การทำงานในตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ สืบเนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานที่ทำงานในตำแหน่งนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ร้อยละ 79.7 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 76.6 และมีสถานภาพโสด ร้อยละ 89.1 สมรสแล้วร้อยละ 10.9 ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติทั่วไปที่มีความเหมาะสมสำหรับการติดต่อกับลูกค้าและประกอบกับข้อมูลด้านการทำงานที่พบ คือ มีการทำงานเป็นกะ โดยทำงาน 5 วัน มีเวลาพัก มีวันหยุดโดยรวมเป็นไปตามกฎหมายกำหนด ดังนั้นงานบริการในลักษณะนี้จึงมีความต้องการแรงงานที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี และมีการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปริญญาตรี

2. ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานร้อยละ 82.8 ให้ความคิดเห็นถึงความเครียดในการทำงานส่งผลต่อสุขภาพ ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพแวดล้อมการทำงาน บรรยากาศภายในที่ทำงาน โดยพนักงานนั่งทำงานเรียงติดกันและมีฉากกั้นโดยโต๊ะทำงานมีขนาดเล็ก บรรยากาศภายในห้องทำงานอากาศถ่ายเทไม่สะดวกประกอบกับภายในห้องทำงานจะได้ยินเสียงพูดอยู่ตลอดเวลา จากสภาวะและลักษณะการทำงานดังกล่าวมีความสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Theory) ซึ่งกล่าวว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในงานโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพการทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นปัจจัยค่าจูงและปัจจัยกระตุ้น

จากทฤษฎีดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีความเชื่อมโยงกับสภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโงง อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมในการทำงานข้างต้นขัดกับหลักทฤษฎีซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานของพนักงานและทำให้เกิดความเครียดได้ตลอดจนส่งผลไปยังสุขภาพได้ นอกจากนี้ภาวะเบียดเบียนข้อบังคับของบริษัทในการทำงานที่มีความเข้มงวดกับพนักงานทำให้พนักงานร้อยละ 68.8 ให้ความเห็นว่าภาวะเบียดเบียนข้อบังคับเหล่านั้นส่งผลต่อความเครียดด้วย

3. ความสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง จากภาพโดยรวมที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับลูกค้า หัวหน้างาน เพื่อน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย = 2.17, 1.58, 1.75, 1.49 ตามลำดับ เพราะในวันหนึ่ง ๆ พนักงานต้องนั่งทำงานเป็นเวลา 8 ชั่วโมง และต้องรับสายหรือให้บริการลูกค้าให้ได้ตามเป้าหรือตามจำนวนสายที่บริษัทกำหนดในแต่ละวัน ประกอบกับปริมาณลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาในแต่ละวันที่ค่อนข้างมากทำให้พนักงานไม่มีเวลาหรือได้มีโอกาสพูดคุยกัน ซึ่งรวมทั้งหัวหน้างานเองใน

แต่ละวันมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบหลายอย่างที่นอกเหนือจากงานประจำ และยังต้องช่วยพนักงานในการติดตามหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าในกรณีที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขให้จบในสายได้ จากสภาพการทำงานดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Theory of Interpersonal Relations) ขึ้นอยู่กับ ความเข้าใจของบุคคลอื่น การวิเคราะห์พฤติกรรมหรือการกระทำในขณะมีสัมพันธภาพ การมีผลตอบแทนในขณะมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อารมณ์ ความรู้สึก หรือเจตคติ การเกิดผลต่อคนส่วนใหญ่ มีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเช่นเดียวกัน

4. การดูแลตนเอง จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในระดับที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ย = 1.64 เพราะเนื่องจากสภาพการทำงานที่มีทั้งกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน กะงาน วันหยุด ทำให้พนักงานไม่มีเวลาในการดูแลตนเองได้อย่างต่อเนื่อง และประกอบกับพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ซึ่งถือว่าเป็นช่วงที่อยู่ในวัยทำงาน อาจทำให้พนักงานยังไม่ให้ความสำคัญกับการดูแลตนเองจากผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาในเรื่อง นฤดล มีเพียร (2541, น. บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด” พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามมิติแล้วพบว่า มิติด้านบูรณาการทางสังคม มิติด้านเวลาการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

5. ความสัมพันธ์กับครอบครัว ผลจากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย = 1.49 เพราะพนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด ซึ่งตามวัยแล้วยังคงต้องการคบหาสมาคมกับเพื่อน ต้องการมีเวลาส่วนตัว ชอบการสังสรรค์เที่ยวเตร่กับเพื่อนในวัยเดียวกัน ชอบสังคม ดังนั้นจึงไม่ให้ความสำคัญหรือต้องการเวลากับครอบครัว อย่างไรก็ตามจากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า เพศที่แตกต่างกัน สถานภาพสมรสและการมีผู้อุปการะทำให้เกิดความแตกต่างในการดูแลครอบครัวด้วย

6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้นว่า อุปกรณ์การทำงาน คอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน บรรยากาศภายในที่ทำงาน สถานที่ ซึ่งพนักงานต้องนั่งทำงานกับโต๊ะที่มีฉากกั้นและนั่งเรียงติดต่อกันเป็นแถวยาว และในวันหนึ่ง ๆ ต้องนั่งทำงาน 8 ชั่วโมง และต้องมีอุปกรณ์คือชุดหูฟังที่ต้องสวมบนศีรษะตลอดเวลาการทำงาน ทำให้ไม่มีโอกาสใน

การพูดคุย หรือปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้เท่าที่ควร นอกจากนั้น การที่หัวหน้างานต้องมีการหมุนเวียนไปตามกะทำให้ความสัมพันธ์ของพนักงานกับหัวหน้างานไม่ต่อเนื่อง

7. การเปลี่ยนงาน จากผลการทดสอบในเรื่องผลจากการทำงานต่อการเปลี่ยนพนักงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ย = 1.57 เป็นที่น่าสังเกตว่าไม่มีผลที่ทำให้พนักงานต้องการลาออกจากงาน เพราะงานในหน้าที่ดังกล่าวมีอิสระในการทำงาน การพูดคุยลูกค้า เรื่องของเงินเดือนที่ได้รับเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.3 มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ซึ่งถ้าเทียบกับลักษณะงานที่ทำที่ไม่ต้องใช้ทักษะในการทำงานมากนัก และก่อนการเริ่มงานทางบริษัทก็มีการจัดฝึกอบรมให้ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ เมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory) ที่กล่าวถึงความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคนนั้น ซึ่งมี 4 ประการ ได้แก่ 1. ความต้องการความสำเร็จ (Need of Achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี 2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need of Affiliation) คือ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น คำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน 3. ความต้องการอิสระ (Need for Autonomy) คือ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น คำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน 4. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) คือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

8. ผลจากการทำงานในตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลทั่วไปต่อการดำรงชีวิต พบว่า อายุการทำงานส่งผลต่อการดำรงชีวิตประจำวันสามารถอธิบายได้ว่า อายุเมื่อเริ่มต้นทำงานไม่เกิน 3 ปี และเมื่อทำงานมาแล้ว 3 ปี จะมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เรื่องของความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การเปลี่ยนงาน การพัก หย่อนใจ การประกอบกิจกรรมในวันหยุด เพราะผู้ที่ทำงานมาแล้ว 3 ปี พบว่าจะมีต้องการเวลาหรือเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าวมากกว่า ผู้ที่เริ่มต้นไม่เกิน 3 ปี ซึ่งเป็นเพราะด้วยวัยและยังต้องการคบหาสมาคมอยู่และยังไม่มีมารับผิดชอบต่อครอบครัวเพียงพอ

9. กะงาน จากผลการศึกษาพบว่า กะงานมีผลต่อการดำรงชีวิตประจำวันของพนักงานด้วย โดยมีผลต่อความสัมพันธ์กับลูกค้า การพักผ่อนหย่อนใจ เนื่องจากกะงานแบ่งเป็นกะเช้า กะบ่าย และกะดึก ทำให้พนักงานมีเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอน เพราะต้องเปลี่ยนกะงานทุก 2 เดือน เป็นต้นว่าพนักงานที่ทำงานในกะบ่ายหรือกะดึกซึ่งเวลาที่เริ่มต้นทำงานจะเป็นช่วงเวลาที่บ่ายแล้วหรือเป็นช่วงเวลาที่คนเลิกงานแล้ว ดังนั้นจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพใน

การทำงาน ตลอดจนไม่มีเวลาในการทำพักผ่อนหรือทำกิจกรรมส่วนตัว โดยผลการศึกษาชี้ชัดต่อแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มิติคุณภาพชีวิตการทำงาน (Yeves Delamatte and Shin-ichi Takezawa, 1984, pp. 11-34) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวัน (Work and life cycle) ปัญหาด้านเศรษฐกิจส่งผลให้คนต้องทำงานมากขึ้น มีเวลาพักผ่อนน้อยลง ทำให้ลูกจ้างมีโอกาสใกล้ชิดกับสมาชิกในครอบครัวน้อยลง เพราะการทำงานไม่ควรจะต้องทำให้ลูกจ้างห่างเหินกับครอบครัว โดยต้องมีความเหมาะสมของเวลาพักผ่อนส่วนตัว เวลาปฏิบัติหน้าที่ในครอบครัว กิจกรรมร่วมกันกับครอบครัวอย่างเพียงพอ นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาถึงการรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณรอบ ๆ ของสถานประกอบการ งานกับสถานภาพทางสังคม ที่สะท้อนให้เห็นทัศนคติของนายจ้างที่มีต่อคุณค่าความสำคัญของการทำงานที่แตกต่างกันของลูกจ้าง เช่น การมีห้องทำงานส่วนตัวของผู้บริหาร การมีรถยนต์ประจำตำแหน่ง เป็นต้น ขณะที่ลูกจ้างในระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่าลงมาจะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ดังกล่าว หรือกรณีได้รับก็ได้ในระดับที่น้อยกว่า