

คณะจิตวิทยา

ความพึงพอใจในงานและการทำงานต่างกะ
ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

นางสาวจินต์ชุตตา	กันไพบเราะ	เลขประจำตัว 503 74080 38
นางสาวชนมณีภา	โถน้อย	เลขประจำตัว 503 74177 38

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2553

JOB SATISFACTION AND SHIFTWORK OF SECURITY GUARDS
IN CHULALONGKORN UNIVERSITY

MISS JINCHUTA	GUNPHAIROH	I.D. 503 74080 38
MISS CHONNIPA	THONOI	I.D. 503 74177 38

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Bachelor of Science in Psychology
Faculty of Psychology
Chulalongkorn University
Academic Year 2010

จินตชุตา กันไพเราะ และ ชนม์นิภา โคน้อย: ความพึงพอใจในงานและการทำงานต่างกะของ
พนักงานรักษาความปลอดภัย (JOB SATISFACTION AND SHIFTWORK OF SECURITY
GUARDS IN CHULALONGKORN UNIVERSITY)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, 92 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานระหว่าง
พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานเป็นกะในช่วงกลางวันและกลางคืน และเปรียบเทียบความพึงพอใจ
ในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีช่วงอายุต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานรักษาความ
ปลอดภัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม
ข้อมูลส่วนบุคคล และมาตรวัดความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานรักษา
ความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน
2. ไม่พบความแตกต่างระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวัยที่มีอายุมากมีความพึงพอใจ
มากกว่าช่วงวัยที่มีอายุน้อย

หลักสูตร.....จิตวิทยา.....ลายมือชื่อนิสิต.....จินตชุตา กันไพเราะ
.....ชนม์นิภา โคน้อย.....

สาขาวิชา.....จิตวิทยา.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....*พ*

ปีการศึกษา.....2553.....

JINCHUTA GUNPHAIROH AND CHONNIPA THONOI: JOB SATISFACTION AND
SHIFTWORK OF SACURITY GUARDS IN CHULALONGKORN UNIVERSITY.

THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. PANTIP SIRIWANABUD, PH.D., 92 PP

The purposes of this study were to compare job satisfaction of security guards working in the day shift and night shift, and to compare security guards in different age levels. Participants included 110 security guards working in Chulalongkorn University. The instrument was Job Descriptive Index (JDI).

Results showed that:

1. Job satisfaction of security guards working in the day shift was significantly higher ($p < .05$) than security guards working in the night shift.
2. There was no significant difference in job satisfaction of security guards of different age groups.

Program.....Bachelor of Sciences..... Student's signature..... *Jinchuta Gunphairoh*
..... *Chonnipa Thanoi*.....
Field of study.....Psychology..... Advisor's signature..... *Pantip Siriwana*.....
Academic Year.....2010.....

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ อาจารย์ที่ปรึกษา
โครงการที่สละเวลาคอยให้คำปรึกษา คอยชี้แนะแนวทาง และช่วยเหลือตรวจสอบข้อบกพร่องด้วยความ
เมตตา รวมทั้งยังได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางวิชาการและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่กลุ่ม
ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในการจัดทำโครงการ กลุ่มผู้วิจัยตระหนักในความเมตตา และความกรุณาของ
อาจารย์เสมอมา กลุ่มผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณประจวบ นุพลับ และคุณสรรค์ คงยืน สำหรับความร่วมมือและการอำนวยความสะดวก
สะดวกที่ดีมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านข้อมูล การเก็บข้อมูล และการสัมภาษณ์

ขอขอบคุณพนักงานรักษาความปลอดภัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ความช่วยเหลือ และ
เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณมนฤดี สายสิงห์ ที่ได้ให้คำแนะนำ และให้ความรู้ในการใช้โปรแกรม SPSS

ขอบคุณทุกอุปสรรค ปัญหา ความเสียใจ ความผิดหวัง ที่ผ่านเข้ามา ที่ทำให้ได้เรียนรู้บทเรียนที่
สำคัญ และจะไม่กลับไปผิดพลาดแบบนั้นอีก

ขอบคุณตนเองและผู้ร่วมวิจัย ที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขและต่อสู้ปัญหามาด้วยกัน

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดาที่ให้การดูแล ช่วยเหลือ สนับสนุน และคอยเป็นกำลังใจอยู่เคียงข้าง
มาตลอด ซึ่งทำให้กลุ่มผู้วิจัยมีแรงสู้ต่อไป

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตจิตวิทยา รุ่นที่ 6 ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

สุดท้าย ขอขอบคุณองค์ประกอบ ที่กล่าวมาข้างต้น เพราะถ้าขาดองค์ประกอบอย่างใดอย่างหนึ่ง
ไป งานชิ้นนี้คงไม่มีทางสำเร็จได้ ขอขอบคุณจริงๆ

จินต์ชุตตา กันไพเราะ

ชนม์นิภา โถน้อย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
การทำงานเป็นกะ.....	9
อายุ.....	18
ความพึงพอใจในงาน.....	26
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	41
สมมติฐานการวิจัย.....	41
ขอบเขตของการวิจัย.....	41
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	42
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	43
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
การออกแบบการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การสร้างและคุณภาพของเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์เครื่องมือ.....	48
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
บทที่ 4 การอภิปรายผลการวิจัย.....	61

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	68
รายงานอ้างอิง.....	72
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก.....	80
ภาคผนวก ข.....	82
ภาคผนวก ค.....	87

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 1	ค่าความเที่ยงของแบบวัดความพึงพอใจในงาน	48
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละ โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ด้านเพศ กะทำงาน อายุ การศึกษาสถานภาพ จำนวนบุตร รายได้ และระยะเวลาการทำงานกับ องค์การปัจจุบันของพนักงานรักษาความปลอดภัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	51
ตารางที่ 3	ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในกะกลางวัน	53
ตารางที่ 4	ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในกะกลางคืน	54
ตารางที่ 5	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน	55
ตารางที่ 6	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน	58
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานรักษาความปลอดภัยในแต่ละชองวัย	59
ตารางที่ 8	แสดงผลการวิเคราะห์แปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว(One-Way ANOVA)	60
ตารางที่ 9	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย	60

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอาชีพที่คนไทยส่วนใหญ่รู้จัก เนื่องจากในระยะที่ผ่านมาหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็ต้องการความสะดวกรวดสบายและความปลอดภัย จึงอาศัยบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่จะทำหน้าที่ต่าง ๆ เช่น ดูแลความปลอดภัยอาคารและทรัพย์สิน บริการจราจร การเข้า-ออกบริเวณและอาคาร ตลอดจนหน้าที่อื่น ๆ (“ชีวิต รปภ.”, ไม่ระบุปีที่พิมพ์) อีกทั้งในปัจจุบันมีสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยเพิ่มสูงขึ้น ดังจะเห็นได้จากสถานการณ์ทางการเมือง ที่มีการวางระเบิด เผาอาคารสถานที่ ขโมยทรัพย์สินจากที่อยู่อาศัย ซึ่งสิ่งเหล่านี้สร้างความไม่ไว้วางใจ ไม่นั่นคง และปราศจากความปลอดภัยแก่ผู้คนและทรัพย์สิน ด้วยเหตุนี้อาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย จึงเป็นที่ต้องการและมีบทบาทมากขึ้น โดยทุกวันนี้มีบริษัทที่ทำธุรกิจด้านรักษาความปลอดภัยไม่ต่ำกว่า 3,200 แห่ง แต่ละแห่งมีจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเฉลี่ยแห่งละ 100-200 คน ซึ่งเป็นการแสดงว่ามีผู้อยู่ในตลาดแรงงานไม่ต่ำกว่า 300,000 คน (ไทยรัฐ, 2550) และมีเม็ดเงินหมุนเวียนสูงถึง 26,000 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มีพนักงานรักษาความปลอดภัยจำนวนไม่น้อยประสบปัญหาการทำงาน ภายใต้กรอบกติกาที่เข้มงวด นอกจากนี้จากข้อมูลของกระทรวงแรงงานพบว่าที่ผ่านมา มีพนักงานรักษาความปลอดภัยร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจ้างงานไม่เป็นธรรมจำนวนมาก อาทิ เรื่องค่าจ้างขั้นต่ำ วันลา วันหยุดและสวัสดิการอื่นๆ (แนวหน้า, 2550) รวมถึงปัญหาจากการทำงานในระบบกะ เพื่อเพิ่มความสามารถในการรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ลักษณะการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในปัจจุบัน ถือเป็นส่วนช่วยแบ่งเบาภาระให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านการระแวดระวังผู้ที่อาจก่อความไม่สงบ หรือคอยประสานงานและให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่กำลัง ซึ่งกรมการจัดหางานได้ระบุว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (Security Officer ; Guard) มีหน้าที่เป็นผู้เฝ้าอยู่ยามให้กับองค์กร สถานประกอบ

กิจการ อาคารธุรกิจ ห้างร้านและหมู่บ้าน เพื่อกันการเข้ามาโดยผิดกฎหมาย ป้องกันการโจรกรรม เพื่อป้องกันอัคคีภัย จดบันทึกประจำวันและประสานงานความเรียบร้อยต่อเจ้าหน้าที่ผู้รักษา กฎหมาย (กรมการจัดหางาน, ไม่ระบุปีที่พิมพ์) ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ทำสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล พบว่า คุณสมบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัยจำเป็นต้องมี 3 อันดับแรก คือ ความมีระเบียบวินัย ความสุภาพเรียบร้อย และความอดทน (“โพลแนะนำระดับมาตรฐาน รปภ. ด้านความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย”, 2552) โดยผู้ปฏิบัติงานในอาชีพนี้ ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยระดับต้น อาจได้ค่าจ้างเป็นรายวันตั้งแต่วันละประมาณ 180 ถึง 217 บาทต่อวัน หรือ ประมาณเดือนละ 5,400-5,500 บาทโดยปฏิบัติงาน 8-9 ชั่วโมงต่อวัน มีการทำงานเป็นกะสัปดาห์ละ 6 วัน มีสวัสดิการ และประกันสังคมตามกฎหมายแรงงาน ผู้ว่าจ้างในการทำงานจะมีทั้งหน่วยงาน ราชการ หน่วยงานเอกชน บริษัทดูแลรักษาความปลอดภัยและองค์กรธุรกิจ โดยมีเงื่อนไขการ ทำงานที่แตกต่างกันไปถ้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ทำงานกับบริษัทห้างร้าน หรือองค์กรจะ ทำงาน วันละ 8-9 ชั่วโมง มีค่าล่วงเวลา โบนัส และผลประโยชน์อย่างอื่นเหมือนกับพนักงานทั่วไป ส่วนสภาพการทำงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยทั่วไปจะปฏิบัติงานในหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานนี้อาจต้องเปลี่ยนผลัดหรือกะการทำงานกัน อาจได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติงานตอนกลางวัน หรือกลางคืนโดยปฏิบัติงานในป้อมยามรักษาการณ์ บริเวณ ด้านหน้าประตูทางเข้าประตูอาคาร หน้าลิฟท์ และอาจทำหน้าที่ประจำแต่ละชั้น ในอาคาร หรือ อาจต้องใช้รถหรือยานพาหนะในการออกจุดตรวจ แต่ละจุด เช่น บริเวณโรงงานขนาดใหญ่ และ อาจใช้การประสานงานกันด้วยวิทยุสื่อสาร หรือโทรศัพท์ ซึ่งขึ้นอยู่กับบริเวณพื้นที่ และขนาด ขององค์กรผู้ว่าจ้าง หรือธุรกิจขององค์กร หรือผู้ประกอบการที่ต้องการความเข้มงวดในการ ตรวจตราผู้เข้าออกอย่างใกล้ชิด สถานที่ทำงานอาจเป็นอาคารธุรกิจ โรงงาน อุตสาหกรรม ห้างสรรพสินค้า บริษัทห้างร้าน หมู่บ้าน ในการปฏิบัติหน้าที่ จะมีระดับความเสี่ยงใน การทำงานตลอดเวลาการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะการรักษาหน้าที่ในช่วงเวลากลางคืนส่วนอาวูที่ สามารถใช้ประจำกายได้ เช่นไม้กระบอง และกุญแจมือ ในกรณีที่มีมีดอาจใช้สำหรับ ผู้ปฏิบัติงานในโรงงาน หรือสถานประกอบกิจการที่ไกล และปลอดภัยคน (กรมการจัดหางาน, ไม่ ระบุปีที่พิมพ์)

โลกธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมากขึ้น ทำให้หลายธุรกิจปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของตนให้เทียบเท่ากับคู่แข่งและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ตลอดเวลา โดยจะเห็นได้จากธุรกิจหลายอย่างที่ต้องทำงานเป็นกะ เช่น พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พนักงานร้านสะดวกซื้อ, พนักงานเก็บเงินค่าทางด่วน, พนักงานรักษาความปลอดภัย, ตำรวจ, แพทย์ และพยาบาล เป็นต้น (วิวัฒน์ เอกบูรณะวัฒน์, 2551) อย่างไรก็ตามการทำงานเป็นกะแม้จะส่งผลดีต่อธุรกิจในด้านความต่อเนื่องของการผลิตหรือการบริการ แต่การทำงานเป็นกะก่อให้เกิดผลเสียอีกมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานในกะกลางคืนสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสภาพความเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งสามารถเกิดได้จากสาเหตุ (Costa, 1996) ดังนี้

- ด้านชีววิทยา (biological)
การรบกวนลักษณะการหมุนเวียนโลหิตของระบบสรีระและจิตวิทยา (Psychophysiological functions) ซึ่งมีผลต่อวงจรการหลับและการตื่นนอน
- ด้านการทำงาน (working)
การส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการทำงานตลอด 24 ชั่วโมงจนทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานและเกิดอุบัติเหตุระหว่างการปฏิบัติงาน
- ด้านสังคม (social)
ความยากลำบากในการรักษาปฏิสัมพันธ์ตามปกติของทั้งครอบครัวและสังคม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของคู่สมรส การดูแลและเลี้ยงดูบุตร และการติดต่อทางสังคม
- ด้านการได้รับยา (medical)
การเสื่อมโทรมของสุขภาพที่เกิดจากนิสัยการกินและการนอนที่ผิดปกติ หากเกิดความผิดปกติเหล่านี้ในระยะยาวจะส่งผลอย่างรุนแรงต่อระบบย่อยอาหาร (ถ้าใส่ผักเสบ, โรคกระเพาะอาหาร, แผลในทางเดินอาหาร), ระบบประสาท (ความเมื่อยล้าเรื้อรัง, ความวิตกกังวล, ความซึมเศร้า) และบางครั้งอาจมีผลต่อระบบทางเดินหลอดเลือดหัวใจ (ความดันโลหิตสูง, โรคหัวใจ)

ส่วน Pati, Chandrawanshi, และ Reinberg (2001) ได้กล่าวว่า จากหลายงานวิจัยได้ระบุปัญหาที่เกิดจากการทำงานเป็นกะนั้นมีความสัมพันธ์กับสามปัจจัยที่สำคัญ คือ ปัจจัยด้านการหมุนเวียนของโลหิต ปัจจัยด้านการนอนหลับ และปัจจัยด้านสังคม/จิตวิทยาสังคม/ครอบครัว ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดความสามารถของพนักงานที่ต้องเผชิญกับการทำงานเป็นกะ นอกจากนี้แล้วยังได้กล่าวอีกว่า การทำงานเป็นกะยังนำไปสู่หลากหลายปัญหาทางคลินิก (clinical problem) เช่น โรคทางระบบหัวใจ, โรคทางระบบย่อยอาหาร และปัญหาที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับทางคลินิก (non-clinical problem) เช่น การบาดเจ็บและการเกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน

นอกจากนี้ ญัฐภา สรรพศรี (2542) ได้ทำการศึกษาลักษณะการทำงานของพนักงานที่ทำงานในเวลาปกติและรอบงานกะ รวมทั้งศึกษาผลกระทบของการทำงานในเวลาปกติและรอบงานกะ พบว่าพนักงานในรอบงานกะประเมินว่าตนเองทำงานได้ปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมในระดับปานกลาง ความรู้สึกปลอดภัยในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในรอบกะต่ำกว่าพนักงานในรอบเวลาปกติ อีกทั้งพนักงานในรอบงานกะต้องหยุดงานเพราะบาดเจ็บจากการทำงาน และขาดงาน สูงกว่าพนักงานในเวลาปกติ พนักงานในรอบงานกะส่วนใหญ่เปลี่ยนเวลาอาหารตามรอบงานกะ ปัญหาในการนอนของพนักงานในรอบงานกะสูงกว่าในพนักงานในเวลาปกติ พนักงานในรอบกะประเมินตนเองว่ามีความสัมพันธ์ต่ำกว่าพนักงานที่ทำงานในรอบปกติ การทำงานในรอบงานกะมีผลกระทบต่อพนักงานในด้านรายได้ต่อสัปดาห์ ลักษณะงานในด้านระยะเวลาในการพัก คุณภาพของการผลิตงาน ความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน ระยะเวลาที่ต้องหยุดงานเพราะบาดเจ็บจากการทำงาน การจัดการเรื่องกรกินอาหาร ความเพียงพอในการนอน ปัญหาในการนอน การสะดุ้งตื่นในระหว่างการนอน การดื่มสุรา การใช้จ่ายที่เกี่ยวกับท้องกระเพาะอาหาร การใช้จ่ายบำรุง ความรู้สึกดีต่องานโดยรวม ความรู้สึกที่ดีในการทำงาน รู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานสบาย รู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่ปลอดภัย และรู้สึกชอบงาน อีกทั้งยังมีผลต่อระบบเวลางานที่ต้องการ อาการทางร่างกายโดยรวม อาการเบื่ออาหาร อาการทางหู-ตา-คอ-จมูก อ่อนเพลีย อาการภูมิแพ้ ผื่นคัน และนอนไม่หลับ

ในปัจจุบันพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้รับความสนใจมากขึ้น และมีคนจำนวนมากที่หันมาประกอบอาชีพนี้ เนื่องจากเป็นอาชีพที่สุจริตและมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต แม้ว่าจะต้องรับผิดชอบและเสี่ยงภัยก็ตาม ซึ่งจากการสำรวจความคิดเห็นของ พนักงานรักษาความปลอดภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร สิ่งจูงใจที่สำคัญ 3 อันดับแรก ในการเข้าสู่อาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย คือ รายได้ค่อนข้างดี, หางานทำไม่ได้, สามารถเลือกเวลาทำงานได้ ตามลำดับ ส่วนสาเหตุที่พนักงานรักษาความปลอดภัยเคยเบี่ยงเบนในการปฏิบัติงานเมื่อครั้งปฏิบัติหน้าที่ช่วงแรก คือ การต้องรับผิดชอบต่องาน คนอื่นไม่ให้เกียรติตามสมควร ต้องอยู่ห่างบ้านเป็นเวลานาน และรายได้ไม่เพียงพอ (สินธวะวา คามดิษฐ์, ไ่ม่ระบุปีที่พิมพ์) รวมทั้งการประกอบอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยยังมีการปฏิบัติงานในรูปแบบของการทำงานเป็นกะ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมานั้น อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานได้

อีกปัจจัยหนึ่งที่มีการศึกษาในคนทำงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ อายุหรือวัยในการทำงาน โดย เทอดศักดิ์ สุขคง (2551) กล่าวว่า วัยที่เหมาะสมกับการทำงานหรือประกอบอาชีพ คือ วัยผู้ใหญ่ เพราะเป็นวัยที่มีความพร้อมทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ รวมทั้งสติปัญญา โดยแบ่งวัยผู้ใหญ่ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. วัยผู้ใหญ่ตอนต้น จะมีอายุ 20-40 ปี วัยนี้นับว่าเป็นวัยที่เหมาะสมในการเริ่มต้นชีวิตการทำงานหลังจากได้สะสมความรู้และประสบการณ์มาพอสมควรในวัยเด็กและเรียนจบการศึกษาแล้วเป็นระยะที่มีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ และสติปัญญา รวมทั้งการปรับตัวในสังคม และมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี

2. วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางเสื่อมถอยทั้ง ทางร่างกาย และสมองรวมทั้งด้านจิตใจ ทำให้บุคคลในวัยนี้ต้องมีการปรับตัวให้ถูกต้องเหมาะสม

นอกจากนี้การทำงานของบุคคลจะสามารถทำงานได้ไปจนถึงอายุ 60-65 ปี นั้นแสดงว่าบุคคลจะมีระยะเวลาของการทำงานที่แท้จริงประมาณ 40-45 ปี โดยการทำงานในช่วงนี้ เป็นการงานที่มุ่งความก้าวหน้า ทুমเท พัฒนา เรียนรู้และสร้างฐานะความเป็นอยู่และทุกสิ่งทุกอย่างให้แก่ชีวิตของบุคคลและครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ช่วงเวลานี้จึงเป็นช่วงเวลาที่มึคุณค่ามากที่สุด

ในชีวิตของมนุษย์ที่ได้เกิดมา (ปรัชญาณินทร์ วงศ์ทิตกุล, 2553) โดย “อายุกับการทำงาน” (2553) ได้แบ่งช่วงเวลาของคนที่เข้าทำงานกับองค์กรโดยทั่วไป จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1. ช่วงแรกเริ่ม (TRIAL STAGE)

ช่วงอายุตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึง 25 ปี นับว่าเป็นช่วงที่มี TURNOVER RATE ค่อนข้างสูง หากไม่พอใจในการทำงานก็มักจะลาออกไปหางานใหม่

2. ช่วงสร้างเสริมความก้าวหน้า (ESTABLISHMENT/ ADVANCEMENT)

ช่วงอายุระหว่าง 26 - 44 ปี จะเป็นช่วงที่พนักงานจะเริ่มตั้งใจทำงาน และแสวงหาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลงานเด่น ๆ ส่วนใหญ่จะอยู่กับคนในระดับนี้ ซึ่งจะพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์ (INNOVATION) และแสวงหาความสำเร็จ

3. ช่วงสรรหาความมั่นคง (THE MID-CAREER STAGE)

ช่วงอายุระหว่าง 45 -55 ปี พนักงานที่มีอายุในช่วงนี้จะเริ่มรักษาตำแหน่ง ผลการปฏิบัติงานจะเริ่มคงที่หรือถอยหลังลง ดังนั้น จึงควรจะต้องมีการพัฒนาในด้านวิทยาการและความรู้ให้ทันสมัยทันโลกขึ้นก่อนที่ประสิทธิภาพการทำงานจะลดลง และควรพัฒนาทักษะในการฝึกหัดสอนงานกับพนักงานใหม่ที่จะเข้ามาแทนที่ หรือโยกย้ายไปในงานอื่นที่จะมีการเปลี่ยนทักษะจากเดิม

4. ช่วงเตรียมลงจากเวที (LATE-CAREER STAGE)

ช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นวัยที่เตรียมเกษียณอายุ อาจจะเปลี่ยนจากผู้ที่เคยมีอำนาจในการตัดสินใจมาเป็นทีปรึกษาหรือเตรียมรับตำแหน่งใหม่ภายนอกองค์กรในกรณีที่มีที่รองรับ

โดย Glenn, Taylor, และ Weaver (1977) ได้ทำการศึกษา ชายและหญิงผิวขาว พบ สหสัมพันธ์ทางบวกปานกลางระหว่างอายุและความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นขณะที่พนักงานมีอายุเพิ่มมากขึ้น เป็นเพราะรางวัลจากภายนอกของงาน ซึ่งประกอบไปด้วย รายได้ ความภาคภูมิใจในอาชีพ อำนาจและการมีอิสระในงาน สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย สมสุข ติลกสกุลชัย (2534) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานกับพยาบาล โดย

พบว่า พยาบาลในกลุ่มสูงอายุมีความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวม ลักษณะงาน รายได้ และ
ผู้ร่วมงาน สูงกว่าพยาบาลในกลุ่มอายุต่ำ

Spector (2003) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานนั้นมีผลต่อ การปฏิบัติงาน การลาออก
การขาดงาน สุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจในชีวิตและยังกล่าวว่าความพึงพอใจใน
งาน คือ ตัวแปรเจตคติที่สะท้อนว่าบุคคลมีความรู้สึกต่องานโดยรวมและในแต่ละด้านเป็นอย่างไร
นอกจากนี้ Efraty และ Sirgy (1990) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน คือการประเมิน
อย่างมีประสิทธิภาพของคนๆหนึ่งของงานในมิติต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้วงงาน การบังคับบัญชา
ค่าจ้าง นโยบายการเลื่อนตำแหน่ง และผู้ร่วมงาน มากไปกว่านี้การศึกษาความพึงพอใจยังได้รับ
ความสนใจในการศึกษา โดย Lester (1987) และ Wanous และ Lawler (1972 อ้างถึงใน Lee &
Way, 2009) ระบุว่านักวิจัยหลายคนมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน
เพราะพนักงานมีทัศนคติและค่านิยมที่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานก็จะมีมุมมองที่หลากหลาย
ต่องานของพวกเขาเองด้วย อาทิเช่น งานวิจัยของ Pallone, Hurley, และ Rickard (1971) ได้
ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 113 การวิจัยในช่วงปี 1968-
1969 พบว่ามีตัวแปรจำนวน 52 ตัวที่มีความสัมพันธ์ เป็นตัวทำนายและเป็นผลลัพธ์จากความพึง
พอใจในงาน โดยมีการสรุปออกมาว่า 1. ทฤษฎี Minnesota ในเรื่องการปรับตัวในงาน มีการยืนยัน
ในการจัดหากรอบแนวคิดทฤษฎีที่มีประโยชน์ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ 2.
หลักฐานที่สนับสนุนทฤษฎีสองปัจจัย (Two factor theory) ยังไม่เพียงพอ 3. มีหลักฐานจำนวนเล็กน้อย
บ่งบอกว่าอาชีพที่ตรงกับความสนใจของบุคคลมีผลกับความพึงพอใจในงาน 4. ในหลายๆงานวิจัย
เงินเดือน เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในงาน 5. ลักษณะบุคลิกภาพมี
ความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อยกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้มีตัวแปร 6 ตัวแรกที่มี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยเรียงลำดับมากไปน้อยดังนี้ แหล่งที่มาภายในและ
ภายนอก (Intrinsic sources & Extrinsic sources) เงินเดือนและผลประโยชน์ (Salary & benefit)
ผู้บังคับบัญชาและพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา (Supervision & supervisory behavior) ความ
ต้องการและความต้องการลำดับขั้น (Needs & need hierarchies) และ บุคลิกภาพ(Personality)
นอกจากนี้ Guilford และ Gray (1970 อ้างถึงใน ศิริพร จันทรปาน, 2541) ได้รวบรวมองค์ประกอบ
ที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานจากงานวิจัย 150 ชิ้นพบว่า 4 ปัจจัยแรกที่เป็น

ตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความมั่นคงในการทำงาน ตัวงานเอง ความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย พิริยา ผาติประชา (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิต ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และอายุงาน กับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบิน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิตและความอ่อนล้าทางอารมณ์ นอกจากนี้ ญัฐฐา กรีหิรัญ (2550) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคงในงานจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาม que ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การขาดงาน การลาออก สุขภาพและความพึงพอใจในชีวิต ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการทำงาน โดยให้ความสำคัญไปที่อาชีพที่มีการทำงานเป็นกะและอายุของพนักงาน โดยมีคำถามการวิจัย ดังเช่น 1) พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางวันมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืนหรือไม่ อย่างไร 2) พนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวัยที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าช่วงวัยที่มีอายุน้อยหรือไม่ อย่างไร

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลในการวิจัย โดยศึกษาค้นคว้า ทั้งจากหนังสือ บทความ และรายงานการวิจัยในประเทศและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

- 1.การทำงานเป็นกะ
- 2.อายุ
- 3.ความพึงพอใจในงาน

1. การทำงานเป็นกะ (Shift Work)

1.1 ความหมาย

คำว่า “กะ” หรือ “Shiftwork” ตามความหมายของกระทรวงแรงงาน คือ ช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อให้ลูกจ้างแต่ละชุดเข้าทำงาน ดังนั้น การทำงานเป็นกะจึงมีได้เฉพาะสถานประกอบการที่กำหนดเวลาเพื่อให้ลูกจ้างทำงานอย่างน้อยตั้งแต่ 2 ชุดขึ้นไป โดยระยะเวลาทำงานของแต่ละชุดอาจซ้อนกัน หรือต่อกัน หรือมีช่วงห่างกันก็ได้ (กระทรวงแรงงาน อ้างถึงใน ภัทรวรินทร์ ภัทรนาวิก, 2551)

นอกจากนี้ กรมแรงงาน (2525) ได้ให้ความหมาย งานกะ (Shift work) ว่าเป็นกระบวนการทำงานในสถานประกอบการที่มีคนงานหลายชุดในงานอย่างเดียวกันและในสถานที่เดียวแต่คนละช่วงเวลาหรือกะทำงาน อีกทั้งยังให้ความหมายของ กะทำงาน ว่าหมายถึงการทำงานระยะหนึ่งในตารางกำหนดเวลา ซึ่งมีคนงานมากกว่าหนึ่งชุด ตัวอย่างเช่น กะกลางวัน และกะกลางคืน คำนี้ยังหมายถึงคนงานที่ได้รับจ้างประจำกะด้วย เช่น คนงานกะ ในบางทีในรายงานอาจใช้คำว่า “ผลัด” แทน “กะ” ด้วย

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization อ้างถึงใน Pati, Chandrawanshi, & Reinberg, 2001) ได้นิยามความหมายของการทำงานเป็นกะ ว่า เป็นวิธีการจัดการเวลาการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานร่วมกันในสถานที่ทำงานเดียวกัน เพื่อประสบ

ความสำเร็จตามเป้าหมายในการทำงาน ดังนั้นแต่ละองค์กรหรือโรงงานสามารถดำเนินงานในระยะเวลาที่ยาวนานกว่าชั่วโมงการทำงานใน 1 สัปดาห์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลที่กำหนดไว้ว่าต้องไม่เกิน 48 ชั่วโมง ส่วนการทำงานระบบกะจะถูกนำไปใช้เมื่องานที่ต้องปฏิบัติเป็นงานที่เร่งรีบ และต้องเสร็จภายในระยะเวลาสั้นๆ หรือต้องใช้ระยะเวลาในการทำงานมากกว่าช่วงเวลาปกติของการทำงาน (เช่น 09.00 – 17.00 น.) จึงทำให้ต้องมีการเพิ่มกะการทำงาน เช่น กะบ่าย กะดึก หรือกะวันหยุดสุดสัปดาห์

การศึกษาการทำงานเป็นกะ โดยส่วนมากได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นกะตามมาตรฐานของเวลาการทำงาน ปิยนันท์ เหมศรีชาติ (2542) กล่าวว่า การทำงานระบบกะ (Shiftwork) หมายถึง การทำงานที่พนักงาน จะต้องหมุนเวียนกันทำงานในช่วงเวลาหรือกะต่างๆ ตามระยะเวลาที่กำหนดหมุนเวียนไปเรื่อยๆ ปกติจะมีตั้งแต่ 2 กะขึ้นไปเพื่อให้มีการทำงานในเวลากลางคืนด้วย ซึ่งคล้ายคลึงกับ รัตนา มากก้อน (2535) ที่กล่าวว่า การทำงานกะ หมายถึง การทำงานที่พนักงาน จะต้องหมุนเวียนกันทำงานในช่วงเวลา หรือกะต่างๆตามระยะเวลาที่กำหนดไม่แน่นอนตายตัว ปกติจะมีตั้งแต่ 2 กะ ขึ้นไป เพื่อมีการทำงานในเวลากลางคืน ส่วน Pati และคณะ (2001) กล่าวว่า การทำงานเป็นกะ หมายถึง การจัดการชั่วโมงการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีตั้งแต่ 2 กะขึ้นไป เพื่อขยายชั่วโมงการปฏิบัติงานให้มากกว่าชั่วโมงการทำงานปกติ ส่วน ภัชชวรินธ์ ภัทรนาวิก (2551) กล่าวว่า การทำงานเป็นกะ หมายถึง การทำงานที่มีตารางเวลาการทำงานไม่เป็นมาตรฐาน เป็นการทำงานนอกเหนือจากชั่วโมงปกติในเวลากลางวัน เช่น การทำงานในเวลากลางคืน และวันหยุด รวมถึงการทำงานที่เข้างานก่อนและเลิกงานหลังเวลาปกติ (เช่น 08.00 น.-17.00 น.) ด้วย นอกจากนี้ สุรีย์ วิภาสประทีป (2534) กล่าวว่า การทำงานในระบบกะ หมายถึง การทำงานที่แรงงานจะต้องหมุนเวียนกันทำงานในช่วงเวลาต่างๆตามตารางกำหนดเวลาการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 3 กะ คือ กะเช้า กะบ่าย (กะกลางวัน) กะดึก (กะกลางคืน)

ดังนั้นการทำงานเป็นกะ จึงหมายถึง การทำงานซึ่งมีช่วงระยะเวลาที่ถูกกำหนดไว้ตั้งแต่ 2 ชุดขึ้นไปโดยการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เดียวกัน ที่มีตารางเวลาการทำงานนอกเหนือจากเวลาปกติ (เช่น 09.00 – 17.00 น.)

1.2 ลักษณะของการทำงานเป็นกะ

เมื่อทำการศึกษาจากข้อมูลของงานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานเป็นกะ จะเห็นได้ว่าการทำงานเป็นกะมีหลายประเภท แต่โดยทั่วไปแล้ว การทำงานเป็นกะสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท (Pati, Chandrawanshi, & Reinberg, 2001) ดังนี้

1. **กะประจำหรือกะตายตัว (stable or Fixed Shift)** คือ มีชั่วโมงการทำงานที่ได้กำหนดไว้ในตารางการทำงานในพนักงานแต่ละคนทำงานตามเวลาที่ถูกกำหนดไว้อย่างคงที่ และแน่นอน ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะต้องทำงานตามกะที่กำหนดไว้และไม่มีการเปลี่ยนแปลงกะทำงาน
2. **กะหมุนเวียน (Rotation Shift)** คือ มีการเปลี่ยนแปลงกะการทำงานของพนักงานไปเรื่อยๆ โดยพนักงานแต่ละคนจะต้องหมุนเวียนไปทำงานในกะต่างๆ ตามตารางเวลาที่กำหนดไว้อย่างไม่แน่นอนตายตัว ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะไม่มีกะการทำงานที่ประจำตายตัว
3. **กะพร้อมเรียกปฏิบัติงาน (On Call Shift)** คือ การทำงานเป็นกะที่มีรูปแบบพิเศษ พนักงานจะเตรียมพร้อมเสมอในกรณีฉุกเฉิน เพื่อทำงานในขอบข่ายงานที่ตนรับผิดชอบ โดยที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่ากรณีเช่นนี้จะเรียกพนักงานเข้าปฏิบัติงานเมื่อใด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นกะ องค์การ โรงงานอุตสาหกรรมหรือบริษัทที่มีขนาดใหญ่มีความจำเป็นต้องดำเนินงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยนำระบบการทำงานเป็นกะมาใช้ในการปฏิบัติงานส่วนมากจะแบ่งเวลาการทำงานในระบบกะออกเป็น 3 กะ ซึ่ง รัตนา มากก้อน (2535) กล่าวว่า โดยปกติสถานประกอบการที่ทำการผลิตตลอด 24 ชั่วโมง มักจะกำหนดแบ่งเวลาออกเป็น 3 ชุด หรือ 3 กะ เพื่อให้สอดคล้องกับชั่วโมงการทำงานอย่างเต็มที่ตามกฎหมาย กล่าวคือ กะหนึ่งจะมีช่วงระยะเวลาทำงาน 8 ชั่วโมง รวม 3 กะ 24 ชั่วโมง ซึ่งโดยทั่วไปจะแบ่งช่วงเวลาการทำงานออกเป็น 3 กะดังนี้ คือ

กะแรก (The First Shift หรือ Day Shift) เป็นเวลาทำงานในตอนเช้ากลางวัน เช่นเวลา 06.00 – 14.00 น. หรือ 07.00 – 15.00 น. และ 08.00 – 16.00 น. เป็นต้น

กะที่สอง (The Second Shift หรือ Evening Shift) เป็นเวลาทำงานในตอนบ่ายหรือเย็น เช่นเวลา 14.00 – 22.00 น. หรือ 15.00 – 23.00 น. และ 16.00 – 24.00 น. เป็นต้น

กะที่สาม (The Third Shift หรือ Midnight Shift, Graveyard Shift or Oyster Shift) เป็นเวลาทำงานในตอนกลางคืน เช่นเวลา 22.00 – 06.00 น. หรือ 23.00 – 07.00 น. และ 24.00 – 08.00 น. เป็นต้น

นอกจากนี้ ภาชชวริณย์ ภัทรนาวิก (2551) ได้กล่าวว่า การทำงานแบบ 2 กะนั้น จะมีลักษณะที่ใกล้เคียงกันกับการทำงานในรูปแบบ 3 กะ จะแตกต่างกันตรงที่มีการแบ่งจำนวนกะน้อยกว่า และอาจจะมีช่วงที่ธุรกิจหยุดทำการในแต่ละวัน โดยส่วนใหญ่จะแบ่งการทำงานเป็นกะเช้าและกะดึก

ตามมาตรฐานการทำงานกะขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization หรือ ILO) การทำงานเป็นกะมี 3 ลักษณะ (วิจิตร ตันตสุทธิ และคณะ อ้างถึงใน สุรีย์ วิภาสประทีป, 2534) คือ

1. ทำงานวันละ 2 กะ กะทำงานละ 8 ชั่วโมง โดยมีเวลาหยุดพักประจำวันและประจำสัปดาห์
2. ทำงานวันละ 3 กะ กะทำงานละ 8 ชั่วโมง โดยมีเวลาหยุดพักประจำวัน
3. ทำงานต่อเนื่องโดยไม่มีวันหยุด

ลักษณะการทำงานเป็นกะตามกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงานและสวัสดิการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 3) พุทธศักราช 2551 (ภาชชวริณย์ ภัทรนาวิก, 2551) มีดังนี้

1. การทำงาน

ตามกฎหมายกำหนดว่าชั่วโมงการทำงานปกติ คือ 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยสามารถจ้างงานเกิน 8 ชั่วโมงต่อวันได้ แต่ต้องเขียนตกลงกันในสัญญาการจ้างงานอย่างเป็นทางการ และหากมีการทำงานเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ในชั่วโมงการทำงานที่เกินมานั้นจะต้องจ่ายค่าจ้างในอัตรา 1.5 เท่าของค่าจ้างปกติ แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนชั่วโมงการทำงานใน 1 สัปดาห์นั้น รวมกันแล้วจะต้องไม่เกิน 48 ชั่วโมงทำงาน

2. การพัก

กำหนดว่าจะต้องมีการพักไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งอาจเป็นการพักช่วงเดียว หรือ อาจเป็นการพักหลายๆช่วงก็ได้ หากมีการแบ่งช่วงพักเป็นหลายช่วง แต่ละช่วงจะต้องมีเวลา ไม่น้อยกว่า 20 นาที

1.3 งานวิจัยและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ในปัจจุบันโรงงานอุตสาหกรรมหรือบริษัทขนาดใหญ่ส่วนใหญ่นั้น ต้องการดำเนินการ เพื่อให้ได้ผลผลิตท่วงทันเวลา กับความต้องการทางการตลาด จึงเป็นเหตุให้ต้องหันมาดำเนินการ ธุรกิจแบบระบบกะ เพื่อจะได้สามารถปฏิบัติงานตลอดเวลา ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อพนักงานที่ ทำงานเป็นกะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ทำงานในกะกลางคืน ตัวอย่างของผลกระทบ เช่น การนอนหลับไม่เพียงพอ ความเมื่อยล้า สุขภาพ เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้จะกล่าวถึงผลกระทบ ในด้านต่างๆ ของการทำงานเป็นกะ ซึ่งอาจส่งผลถึงความพึงพอใจในงานได้ ดังนี้

1.3.1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

Ryan, Wilson, Sharples, Kenvyn, และ Clarke (2008) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจและความแตกต่างในระบบกะของพนักงานผู้ให้สัญญาณรถไฟ ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้ Rail Ergonomics Questionnaire (REQUEST) โดยเก็บตัวอย่างขนาดใหญ่จากพนักงานสัญญาณรถไฟในประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์ และเวลส์ (Great Britain) ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3,230 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ ANOVA ซึ่งได้ข้อค้นพบของผลจากมุมมองที่แตกต่างกันในรูปแบบกะ (ระยะเวลาในการทำงานกะและความเร็วกับทิศทางของกะหมุนเวียน) และผลของอายุต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานเป็นระบบกะ ผลการศึกษาพบว่าการทำงานในระบบกะ 12 ชั่วโมง ดีกว่ากะหมุนเวียน 7-9 ชั่วโมง ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานเป็นกะแบบ 12 ชั่วโมง สูงกว่าระบบการทำงานเป็นกะแบบหมุนเวียนอื่นๆ ความเร็วในการหมุนเวียนกะพบว่า เป็นผลกระทบหลักต่อระดับความพึงพอใจ พนักงานที่ทำงานในระบบกะแบบ 12 ชั่วโมงมีระดับความ

พึงพอใจ สูงกว่าเมื่อผู้ตอบรายงานว่าได้ทำงานในกะเช้า (day shift) อย่างต่อเนื่องน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ทำงานกะเช้า 4 วันหรือมากกว่าอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นกะในหลายๆงานวิจัยพบว่ามีปัจจัยอื่นๆที่เป็นผลจากการทำงานในระบบกะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานในกะกลางคืน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน โดยการศึกษาครั้งนี้จะกล่าวถึงปัจจัยหนึ่งที่สำคัญนั่นคือ การนอนหลับ

Karagozoglu และ BingÖl (2008) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการนอนและความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองของพยาบาลชาวตุรกีที่ทำงานใน inÖnÜ University Turgut Özal Medical Center ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลทั้งหมด 418 คน ที่ทำงานในระบบกะหมุนเวียน 3 กะ (08.00 – 16.00 น., 16.00 – 24.00 น., 24.00 – 08.00 น.) โดยเก็บข้อมูลใช้แบบวัดคุณภาพการนอน (Pittsburgh Sleep Quality Index: PSQI) และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนแบบวัดให้เข้ากับชาวตุรกีและวัดความตรงและความเที่ยง แล้วจึงนำมาใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย โดยผลการวิจัยพบว่า ถ้าหากพยาบาลมีคุณภาพการนอนเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน แต่ถ้าหากพยาบาลมีคุณภาพการนอนในระดับต่ำ ความพึงพอใจในงานจะอยู่ในระดับปานกลาง ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากพยาบาลมีคุณภาพการนอนลดลง ความพึงพอใจก็จะลดลงเช่นกัน

จากการวิจัยครั้งนี้ ยังพบผลการวิจัยของตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการนอนและความพึงพอใจในงาน ซึ่งพบว่าคุณภาพการนอนและความพึงพอใจของพยาบาลหญิงจะมีระดับต่ำกว่าพยาบาลชาย พยาบาลที่แต่งงานแล้วจะมีคุณภาพการนอนและความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลที่โสด และการที่ต้องรับผิดชอบดูแลบุตรที่มีอายุน้อยอยู่ของพยาบาลจะส่งผลในแง่ลบต่อชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลได้

นอกจากนี้ หากพิจารณาในเรื่องการทำงานเป็นกะของพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลที่ทำงานในกะกลางคืนจะมีความพึงพอใจในงานต่ำกว่า ซึ่งการทำงานกะกลางคืนจะ

ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพยาบาล และเกิดความยากลำบากมากขึ้น เนื่องมาจากการทำงานในกะกลางคืนจะรบกวนรูปแบบการนอน มีผลต่อการใช้ชีวิตในสังคมและสภาพจิตใจ ซึ่งนำไปสู่ความเจ็บป่วยอีกมากมาย ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้พยาบาลที่ทำงานในกะกลางคืนมีคุณภาพการนอนและความพึงพอใจต่ำกว่าพยาบาลที่ทำงานในกะอื่นๆ

Conway, Campanini, Sartori, Dotti, และ Costa (2008) ทำการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานเป็นกะ อายุ และความเครียดจากการทำงานที่มีต่อสุขภาพของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับการดูแลสภาพในประเทศอิตาลี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานในโรงพยาบาลที่อยู่ในตอนเหนือของประเทศอิตาลี จำนวน 1,842 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น 33.1% ซึ่งมีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 45 ปี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีลักษณะการทำงานทั้งแบบทำงานในกะกลางวัน และทำงานในกะหมุนเวียน โดยผลพบว่า การทำงานเป็นกะ (โดยเฉพาะกะกลางคืน) อายุ และความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความเครียดเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้สุขภาพของพนักงานแย่ลง การทำงานเป็นกะมีความเกี่ยวข้องกับการนอนหลับอย่างไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลต่อระบบย่อยอาหาร, ความสามารถในการทำงานแย่ลงและมีความไม่พึงพอใจในงาน โดยการทำงานเป็นกะในกะกลางคืนและและความเครียดจากการทำงานสูงมีความสัมพันธ์ในการเพิ่มความเสี่ยงในการนอนหลับไม่เพียงพออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3.2. การนอนหลับ

Åkerstedt (1998) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของการทำงานเป็นกะ และผลกระทบในการนอนและการตื่นที่มีผลต่อการทำงานในตอนกลางวันและกลางคืน การถูกรบกวนการนอนหลับของคนที่ทำงานในระบบกะก่อให้เกิดอาการนอนไม่หลับ (insomnia) และอาจต้องรับผิดชอบเสียค่าใช้จ่ายเนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุจากความเมื่อยล้า อีกทั้งยังลดผลการผลิตอีกด้วย กลไกที่ซับซ้อนการรบกวนนี้ได้รับรบกวนการนอนซึ่งมีผลต่อการนอนตอนกลางวันและการทำงานตอนกลางวัน โดยมีหลากหลายกลยุทธ์ที่ช่วยลดผลกระทบในการทำงานเป็นกะได้ ตัวอย่างเช่น การงีบหลับ (nap), มีเวลาพักระหว่างการกลับมาเริ่มทำงานในกะต่อไปอย่างเพียงพอ แต่การปฏิบัติเช่นนี้ก็ไม่สามารถกำจัดผลกระทบออกไปได้อย่างหมดสิ้น เป็นเพียงการลดผลกระทบที่มีต่อการทำงานเป็นกะเท่านั้น

1.3.3. การปรับตัว

West, Ahern, Byrnes, และ Kwanten (2007) ได้ทำการศึกษาพยาบาลซึ่งต้องมีการปรับตัวกับการทำงานในระบบกะ ซึ่งการปรับตัวนั้นเกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพ โดยทำการศึกษาระดับสุขภาพทั่วไป การนอนหลับ ความอ่อนล้า ประเภทของวงจรเซอร์คาเดียน ความพึงพอใจในงาน ความเหนื่อยจากการทำงาน (burnout) และกระบวนการแก้ปัญหา ในนักศึกษาพยาบาลชั้นปีสุดท้ายจำนวน 150 คน โดยเป็นการศึกษาระยะยาว 12 เดือน ซึ่งผลการวิจัย พบความสัมพันธ์ของกะทำงานกับการรบกวนการนอน และคะแนนที่ได้จากการทำแบบสอบถามในความผิดปกติทางด้านสังคม (GHQ28) มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยจากการทำงาน ความพึงพอใจในงาน การรบกวนการนอนหลับ และความวุ่นวายในชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธนาวัฒน์ โชควิทยา (2541) ทำการวิจัยถึงปัญหาการปรับตัวของพนักงานกะ และศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อปัญหาการปรับตัวของพนักงานกะ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวนทั้งหมด 400 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจในงาน และแบบสอบถามสำรวจปัญหามุนี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่พนักงานกะส่วนใหญ่ประสบได้แก่ การนอนหลับไม่เพียงพอ ปัญหาปวดศีรษะ มีเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอ ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อปัญหาการปรับตัวได้แก่ ความพึงพอใจในงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทของกะ เพศ อายุ อาชีพ ลักษณะการอยู่อาศัย

1.3.4 ความเมื่อยล้า

ปิยนันท์ เหมศรีชาติ (2542) ได้ศึกษาความเมื่อยล้า ความห่างเหินทางสังคม การขาดงาน และการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานในกะที่แตกต่างกัน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์และการทำนายของตัวแปรความเมื่อยล้า ความห่างเหินทางสังคม การขาดงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานระบบกะ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานระบบกะในอุตสาหกรรมสิ่งทอ เขตอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร จำนวนทั้งสิ้น 358 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบถามความเมื่อยล้า แบบสอบถามความห่างเหินทางสังคม และแบบประเมินผล

การปฏิบัติงานที่โรงงานจัดทำไว้ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำงานในกะต่างกัน จะมีระดับความเมื่อยล้า ความท้อเหินทางสังคม และการขาดงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่ทำงานในกะเช้า ปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานในกะบ่ายและพนักงานที่ทำงานในกะดึก

สันทนา วิเศษหลง (2541) ได้ทำการวิจัยถึงผลกระทบจากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การทำงานกะและชั่วโมงนอน ที่มีต่อความเมื่อยล้าของพนักงานระดับปฏิบัติการ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเมื่อยล้ากับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จำนวนทั้งหมด 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความเมื่อยล้าจากการทำงาน เครื่องวัดระยะเวลาตอบสนอง และเครื่องวัดความเมื่อยล้าทางสายตา ซึ่งผลการวิจัยในการประเมินก่อนการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 23 ปี มีความเมื่อยล้ามากกว่าพนักงานที่มีอายุ 23 ปีขึ้นไป, พนักงานที่มีชั่วโมงการนอนมากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป มีความเมื่อยล้ามากกว่าพนักงานที่มีชั่วโมงนอนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ชั่วโมง ส่วนการประเมินหลังการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 23 ปี มีความเมื่อยล้ามากกว่าพนักงานที่มีอายุ 23 ปีขึ้นไป, พนักงานที่มีชั่วโมงการนอนมากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป มีความเมื่อยล้ามากกว่าพนักงานที่มีชั่วโมงนอนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ชั่วโมง และยังพบอีกว่า พนักงานทำงานกะเมื่อยล้ามากกว่าพนักงานที่ทำงานเวลาปกติ

1.3.5 คุณภาพชีวิต

อรวรรณ เงามประเสริฐวงศ์ (2543) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตของพนักงานทำงานกะกลางคืน: ศึกษากรณีศูนย์ปฏิบัติการเซ็ค บมจ. ธนาคารกรุงเทพ โดยการแจกแบบสอบถาม ผ่านทางหัวหน้างานให้แก่พนักงานในศูนย์ปฏิบัติการเซ็คทั้งพนักงานกะกลางคืนและกะกลางวันอย่างละ จำนวน 50 ชุด รวมทั้งสิ้น 100 ชุด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานกะกลางคืนมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าพนักงานกะกลางวันในด้าน ความพึงพอใจในแง่ รายได้ สวัสดิการ และความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้พนักงานกะกลางคืนยังมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าในด้าน ความสัมพันธ์ในครอบครัว การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และการมีสุขภาพจิตที่ดีกว่า ส่วนพนักงานกะกลางวันมีคุณภาพชีวิตดีกว่าพนักงานกะกลางคืนในประเด็น สุขภาพอนามัย การมีปฏิสัมพันธ์

กับผู้อื่น การใช้เวลารว่างในการทำกิจกรรมเพื่อนันทนาการ และความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2. อายุ (Age)

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา อายุของพนักงานในองค์กรเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้นในการศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีหลายงานวิจัยที่ศึกษาอายุและความพึงพอใจในงาน โดยพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างอายุของพนักงานและการรายงานระดับของความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะกล่าวถึงแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุและความพึงพอใจ ดังนี้

แนวคิดของ Levinson

Levinson (1978 อ้างถึงใน ศิราภรณ์ ทับสายทอง, 2552) กล่าวว่า ทฤษฎีพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่เป็นตัวฉายภาพวงจรชีวิตของมนุษย์ (The "seasons of man's life") โดยทฤษฎีเริ่มต้นจากวัยรุ่น ซึ่งข้อมูลได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพศชาย จำนวน 40 คน โดยทฤษฎีนี้จะใช้อธิบายพัฒนาการทางอารมณ์และสังคมของบุคคลโดยทั่วไป อีกทั้งยังเน้นโครงสร้างชีวิต (life structure) ซึ่งตระหนักในเรื่องธรรมชาติทั้งของบุคคลและของสังคมอย่างเท่าเทียมกัน ตัวอย่างเช่น เมื่อเหตุการณ์ภายนอกมีผลกระทบต่อพัฒนาการ โดยมองว่าบุคลิกภาพของบุคคลมีส่วนก่อให้เกิดเหตุการณ์หรือช่วยป้องกันผลที่เกิดตามมาอย่างไรบ้าง หรือ เมื่อเกิดความขัดแย้งภายในตัวบุคคล จะมองถึงสถานการณ์ภายนอกอะไรบ้างที่มีส่วนสัมพันธ์กับความขัดแย้งและมีผลกระทบอย่างไรต่อการแก้ปัญหา ซึ่งวิธีการที่มองดังกล่าวจะช่วยให้เห็นโครงสร้างชีวิตในด้านสังคมวัฒนธรรม ด้านตน และการมีส่วนร่วมในสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล โดยผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีรูปแบบโครงสร้างชีวิตที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ทุกคนก้าวไปตามขั้นตอนที่ต่อเนื่อง มีการสลับระหว่าง stable phases (เมื่องานพัฒนาการได้รับการแก้ไขและบรรลุเป้าหมายในโครงสร้างชีวิต) และ transitional phases (เมื่อมีการตั้งคำถามเกี่ยวกับโครงสร้างชีวิต รวมทั้งมีสิ่งใหม่และทางเลือกใหม่ๆเกิดขึ้น และการเลือกสามารถเปลี่ยนแปลงโครงสร้างชีวิตได้)

- วัยผู้ใหญ่ตอนต้น (Early Adulthood)

เริ่มต้นจากรอยเชื่อมต่อของวัยรุ่น โดย บุคคลต้องการเป็นอิสระจากพ่อแม่ และพัฒนาการในวัยนี้ จะสมบูรณ์เมื่อบุคคลก้าวเข้าสู่ระยะของความมั่นคงซึ่งกินเวลาประมาณ 6 ปี

- ช่วงการเข้าสู่โลกของผู้ใหญ่ (Entering the adult world phase)

เป็นระยะความมั่นคงช่วงแรกและเป็นช่วงเวลาของการทำงานเพื่อวางรากฐานให้กับตนเองในโลกของผู้ใหญ่ ซึ่งได้รับการจัดเป็นคนใหม่ของสังคม และบุคคลพยายามกำหนดโครงสร้างชีวิตที่มั่นคงท่ามกลางทางเลือกที่มีอยู่มากมาย อีกทั้งเป็นช่วงที่ความมุ่งมั่นปรารถนาและความฝันของบุคคลได้วางรูปร่าง บุคคลมีเอกลักษณ์ด้านอาชีพ (an occupational identity) และเรียนรู้การสร้างความสัมพันธ์กับผู้หญิงในฐานะเพื่อน ผู้ร่วมงาน รวมทั้งเพื่อนที่รู้จัก ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับงานพัฒนาการของ Erickson ในขั้น intimacy โดยในช่วงเวลาดังกล่าว คนในวัยนี้จะแต่งงานและกำลังวางพื้นฐานครอบครัว

- ช่วงรอยเชื่อมต่ออายุ 30 ปี (the age 30 transition)

หลังอายุ 28 ปี บุคคลก้าวไปสู่รอยเชื่อมต่ออายุ 30 ปี ซึ่งช่วงวิกฤตดังกล่าวกินเวลาประมาณ 5 ปี ในช่วงเวลาดังกล่าวบุคคลจะมีการเลือกสิ่งใหม่ๆ ช่วงรอยเชื่อมต่อดังกล่าวจะสิ้นสุดในอายุ 33 ปี จากนั้นบุคคลจะก้าวเข้าสู่ความมั่นคงช่วงที่สองของวัยผู้ใหญ่

- ช่วงของการวางหลักฐานชีวิต (the "settling down" period)

ในช่วงเวลานี้ บุคคลจะไม่เป็นคนใหม่ของสังคมอีกต่อไป แต่บุคคลจะทำงานเพื่ออนาคตและการยอมรับนับถือจากสังคม นับเป็นการวางพื้นฐานที่มั่นคงและการสร้างชีวิตที่ดีในสังคม ในช่วงปลายของระยะนี้ บุคคลจะยุ่งเกี่ยวกับความเป็นตน ("becoming one's own man") นั่นคือ การเกี่ยวข้องกับการวางพื้นฐานความเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งในระยะเวลานี้ บุคคลจะพยายามลดการพึ่งพิงผู้อื่นหรือสิ่งอื่น หากบุคคลมีผู้ใหญ่ที่คอยให้คำแนะนำและแนะแนวทาง (a mentor) แล้วความสัมพันธ์กับบุคคลดังกล่าวอาจสิ้นสุดหรืออย่างน้อยๆ ก็ห่างกันออกไป

○ ช่วงรอยเชื่อมต่อยุวกกลางคน (Midlife transition)

เริ่มต้นเมื่ออายุ 40 ปี และบุคคลเริ่มต้นก้าวข้ามรอยเชื่อมต่อไปสู่วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง ซึ่งมีระยะเวลาประมาณ 5 ปี ในช่วงนี้บุคคลจะประเมินความสำเร็จจากเป้าหมายที่ได้ตั้งและปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ รวมทั้งสร้างความสมดุลระหว่างตนเองและสังคมมากขึ้น โครงสร้างชีวิตของบุคคลจะเปลี่ยนไปเมื่อบุคคลมีตัวเลือกใหม่เข้ามาในชีวิต ซึ่งบางครั้งการเลือกอาจก่อให้เกิดผลที่รุนแรงในชีวิตได้ เช่น เกิดการหย่าร้าง การแต่งงานใหม่ การเปลี่ยนงาน หรือการย้ายบ้าน โดยจัดว่าเป็นช่วงวิกฤตครั้งสำคัญของชีวิต (a major crisis) กระบวนการดังกล่าวอาจนำไปสู่ความสับสนทางอารมณ์ (an emotional turmoil) ได้ อีกทั้งในช่วงเวลาดังกล่าว บุคคลมีความเสื่อมถอยในด้านความแข็งแรงทางกาย และสัญญาณของการมีอายุได้เริ่มปรากฏอย่างชัดเจน ทำให้บุคคลตระหนักถึงการมีอายุและคิดถึงความตายที่ใกล้เข้ามา เมื่อบุคคลสามารถแก้ไขวิกฤตในรอยเชื่อมต่อดีแล้ว บุคคลก็จะกลายเป็นผู้ให้คำแนะนำและแนะแนวแก่คนในรุ่นต่อไป กระบวนการดังกล่าว มีความคล้ายคลึงกับแนวคิดการเอาใจใส่ดูแลคนรุ่นหลัง (generativity) ซึ่งขยายขอบเขตนอกเหนือไปจากคนในครอบครัวไปสู่บุคคลอื่นๆในสังคมด้วย

● วัยกลางคน (Middle Adulthood)

ประกอบด้วยระยะมั่นคง 2 ช่วงแล้วคั่นด้วยรอยเชื่อมต่อ

○ การเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง (entering into middle adulthood)

เมื่อบุคคลสามารถแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในช่วง midlife transition ได้เรียบร้อยแล้ว ชีวิตของบุคคลจะเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิผลมากกว่าในช่วงวัยอื่นๆของชีวิต คำถามต่างๆในชีวิตจะหมดสิ้นไป การสร้างโครงสร้างชีวิตใหม่ขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่บุคคลจะทำในช่วงรอยเชื่อมต่อไปอีก 5 ปีต่อมา ในช่วงนี้ บุคคลจะพัฒนาความฉลาดในการเข้าใจชีวิต (wisdom) และความเข้าใจผู้อื่น

สำหรับคนบางคน ช่วงเวลาดังกล่าวอาจหมายถึงการเจริญเติบโตด้านจิตใจและการมี generativity แต่สำหรับบางคนแล้วอาจเป็นช่วงของการคิดถึงแต่ความต้องการของตนเอง (stagnation) และการเสื่อมถอยก็ได้

○ ช่วงรอยเชื่อมต่อยุ่ 50 ปี (the age 50 transition)

เมื่อบุคคลมีอายุ 50 ปี บุคคลจะต้องจัดการกับรอยเชื่อมต่อยุ่ในวัย 50 ปี ซึ่งลักษณะคล้ายคลึงกับช่วงรอยเชื่อมต่อยุ่ 30 ปี ช่วงรอยเชื่อมต่อยุ่ดังกล่าวอาจจะเป็นระยะวิกฤตสำหรับบุคคลที่ผ่านช่วงรอยต่อ 50 ปี โดยมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย Lavinson มีความเชื่อว่าเป็นไปไม่ได้ที่บุคคลจะผ่านช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนกลางโดยไม่เผชิญกับวิกฤตใดๆเลย

○ พัฒนาการสูงสุดของวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง ("the culmination of middle adulthood")

เป็นระยะมั่นคงที่เกิดขึ้นหลังการผ่านช่วงรอยเชื่อมต่อยุ่ 50 ปี ช่วงนี้เป็นช่วงของการประสบความสำเร็จอย่างสูง และมีลักษณะคล้ายคลึงกับช่วงการวางหลักฐานชีวิตของวัยผู้ใหญ่ตอนต้น และจะคงอยู่จนถึงช่วงรอยเชื่อมต่อยุ่ของวัยผู้ใหญ่ตอนปลายซึ่งเริ่มต้นราวอายุ 50 ปี รวมทั้งเป็นพื้นฐานสำหรับวัยผู้ใหญ่ตอนปลายต่อไป

แนวคิดของ Rhodes

Rhodes (1983) ได้กล่าวว่าอายุส่งผลกระทบต่อเจตคติต่องาน (woke attitude) และพฤติกรรมในการทำงาน โดยหนึ่งในองค์ประกอบของเจตคติในงานนั้น คือ ความพึงพอใจในงาน ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายได้ 4 รูปแบบ ดังนี้

1. อายุ หรือ Chronological age ประกอบด้วย 2 ประเภท คือ
 - อายุทางจิตและสังคม (Psychosocial age) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวซึ่งสะท้อนถึงความสามารถทางสติปัญญา อารมณ์ และแรงจูงใจของบุคคล การมีบทบาทต่างๆ บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย ความต้องการ และพฤติกรรม ตามความคาดหวังของสังคมตามระดับอายุ
 - อายุทางชีวระ (Biological age) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระวิทยาที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงอายุ

2. ผลของกลุ่มคนที่มีอายุในช่วงเดียวกัน (Cohort Effects)

บุคคลที่เกิดในช่วงเวลาเดียวกันย่อมมีส่วนร่วมในการรับรู้ในประสบการณ์ในอดีต ทั้งประสบการณ์ทางสังคม และทางประวัติศาสตร์ร่วมกัน เช่น การผ่านสถานการณ์สงครามโลกครั้งที่สองร่วมกัน ของกลุ่มคนในยุค Baby-boom และการเคลื่อนไหวเพื่อเรียกร้องสิทธิทางการเมือง เป็นต้น ซึ่งประสบการณ์ในอดีต ขนาดและโครงสร้างของกลุ่ม ระดับการศึกษาของกลุ่มล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อเจตคติและพฤติกรรมในวิถีทางที่คล้ายกัน

3. ผลของยุคสมัย (Period Effect)

สภาพแวดล้อมในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อเจตคติและพฤติกรรมต่องาน เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร เช่น หัวหน้า เพื่อร่วมงาน ระบบการให้รางวัล เป็นต้น และการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพวะของตลาดแรงงาน ซึ่งอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้อื่น

4. ผลของความผิดพลาดอย่างเป็นระบบในการศึกษาวิจัย (Systematic Error Effect) ซึ่งความผิดพลาดนี้เกิดขึ้นได้จาก

- การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Selective sampling) การไม่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาระยะยาว (longitudinal studies) เนื่องจากการเข้าร่วมการทดลองเกิดขึ้นหลายครั้ง และมีระยะเวลายาวนาน เช่น ผู้ร่วมการทดลองในการศึกษาระยะยาวอาจมีความฉลาดทางปัญญา สถานะทางสังคม และเศรษฐกิจสูงกว่าประชากรทั่วไป
- การคัดเลือกบุคคลเข้าในการศึกษา (Selective survival) จะเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างใน longitudinal studies และ Cross-sectional studies โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน Cross-sectional studies เป็นการศึกษาที่จุดเวลาหรือช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เป็นการศึกษาสถานการณ์ที่ไม่มีการติดตามไปข้างหน้าหรือย้อนกลับไปในอดีต ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในอายุของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่สามารถเป็นตัวแทนได้นานเพียงพอของประชากรที่อยู่ใน cohort เดียวกัน
- การถอนผู้ร่วมการทดลองระหว่างการทดลอง (Selective drop-out) เนื่องมาจากการเปลี่ยนที่อยู่ ผู้ร่วมทดลองขาดความสนใจ เป็นต้น

- ผลจากการวัด (Testing effect) เช่น ผลกระทบจากการทดสอบที่ซับซ้อนมากขึ้น

2.2 รูปแบบความสัมพันธ์ที่พบจากการศึกษางานวิจัยระหว่างอายุและความพึงพอใจในงาน

2.2.1 ความสัมพันธ์ในรูปแบบตัว U (U shaped relationship)

การวิจัยความพึงพอใจที่ผ่าน หลายงานวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความพึงพอใจในงานในรูปแบบตัว U ซึ่ง Herzberg, Mausner, Peterson, และ Capwell (1957 อ้างถึงใน Newby, 1999) รายงานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและอายุ ว่าบุคคลที่เริ่มทำงานจะมีความพึงพอใจในงานสูง แต่เมื่ออายุเพิ่มขึ้นความพึงพอใจจะลดลง และกลับมาอยู่ในระดับสูงอีกครั้งเมื่ออายุเพิ่มมากขึ้นในลักษณะเส้นโค้งรูปตัว U (U-shaped curve) และยังคงกล่าวอีกว่า ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น เนื่องจากการปรับตัวในการทำงานและสถานการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคล และอาจเป็นเพราะการได้รับรางวัลภายนอก (extrinsic reward) จากการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้อาจเป็นเพราะความคาดหวังของบุคคลที่สูงขึ้นตามอายุ ความรู้สึกที่บุคคลมีความน่าเชื่อถือและบารมีส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในงานเพิ่มสูงขึ้น

Herzberg และคณะ (1957 อ้างถึงใน Clark, Oswald, & Warr, 1996) กล่าวว่า ความสัมพันธ์รูปตัว U (U-Shaped pattern) คือ โดยทั่วไปแล้วขวัญกำลังใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานจะมีมากในพนักงานที่มีอายุน้อย ได้แก่ อายุ 20 ปีช่วงปลายหรืออายุ 30 ปี ช่วงต้น การช่วงการทำงานแรกๆจะมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะเริ่มลดต่ำลงในช่วงไม่กี่ปีแรกของการทำงาน ซึ่งเป็นเพราะพนักงานที่เพิ่งเริ่มทำงานจะมีความรู้สึกทางบวกเกี่ยวกับสถานการณ์ที่แปลกใหม่และการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้ใหญ่ อย่างไรก็ตามในปีต่อๆมาความน่าเบื่อและการรับรู้ถึงโอกาสที่ลดลงทำให้ความพึงพอใจในงานลดลงตามไปด้วย โดยหลังจากช่วงนี้ ความพึงพอใจในงานจะเพิ่มสูงอีกครั้งตามอายุไปจนถึงการเกษียณออกจากงาน ซึ่งจะพอดีกับการที่บุคคลอาจจะต้องออกจากตำแหน่งที่มีผลตอบแทนน้อย ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้น

Kalleberg และ Loscocco (1983) ศึกษาความแตกต่างของอายุและความพึงพอใจในงาน และได้อธิบายสาเหตุของความพึงพอใจในงานที่ลดลงในช่วงวัยกลางคน (อายุ 40-55 ปี) ว่า อาจเกิดจากความขัดแย้งของชีวิต การทำงาน และครอบครัว ซึ่งมักจะเกิดขึ้นในช่วงรอยต่อวัยกลางคน ความขัดแย้งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในบทบาทของตนเองซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในโครงสร้างชีวิตของบุคคล

Super (1939) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ สถานภาพการสมรส อายุ เพศ เหตุผลในการเลือกอาชีพ การศึกษา เป็นต้น ในกลุ่มตัวอย่างเพศชายจำนวน 273 คน ที่มีอายุระหว่าง 20-68 ปี โดยผลการศึกษาพบ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งความพึงพอใจในงานปรากฏในรูปแบบของวงจรความพึงพอใจ (satisfaction cycle) นั่นคือ พบว่ากลุ่มตัวอย่างวัยรุ่นตอนปลาย (อายุ 20-24 ปี) มีความพึงพอใจในงาน แต่กลับพบความไม่พึงพอใจในงานในกลุ่มตัวอย่างวัยผู้ใหญ่ (อายุ 25-34 ปี) และพบแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานอีกครั้งเมื่อศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป สาเหตุที่ในช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปีมีแนวโน้มที่จะไม่มีความพึงพอใจในงานมากกว่าช่วงอื่นๆ อาจเกิดจากเปียช่วงวัยแห่งการปรับตัว ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 45-54 ปี มีร้อยละความพึงพอใจในงานต่ำลง ซึ่งอาจเกิดจากความผิดพลาดระหว่างการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การอธิบายสาเหตุของผลการศึกษานี้ สามารถอธิบายได้ด้วย Buhler's theory of life stages เนื่องจากเพศชายที่มีอายุน้อย อยู่ในของช่วงเริ่มแรกของการเข้าสู่โลกของการทำงาน พยายามแสวงหางาน รู้สึกดีที่ในการทำงานต่างๆ และต้องการที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น ต่อมาในช่วงอายุประมาณ 25 ปี เข้าสู่ช่วงของการเกิดความไม่พึงพอใจในงานเดิม ทำให้เกิดความต้องการที่จะลาออกจางาน และเมื่ออายุมากขึ้น การประสบความสำเร็จในงานและความพึงพอใจในงานก็จะสูงขึ้น แต่เมื่อเข้าสู่อายุ 45 ปี ซึ่งช่วงอายุนี้มีความสัมพันธ์ในการบวกกับความไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากช่วงอายุนี้มีการเปลี่ยนแปลงความสนใจที่สำคัญในชีวิต ส่งผลให้งานขาดความน่าดึงดูดใจ และความพึงพอใจในประเภทอื่นๆยังคง

อยู่ในระดับเดิม หลังจากการปรับตัวในช่วงอายุนี้ จะทำให้ทราบว่างานชนิดใดที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ และสามารถปรับตัวเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

2.2.2 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวก (Positive Linear Function)

Lee และ Wilbur (1985) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความพึงพอใจในงาน กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานทั่วไปในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 1707 คน โดยการตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า เมื่ออายุมากขึ้น ความพึงพอใจในงานก็จะสูงขึ้นด้วยเช่นกัน พนักงานที่มีอายุน้อยไม่มีความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจในงานของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจต่อคุณลักษณะภายในของงาน (intrinsic characteristics) ส่วนพนักงานที่สูงอายุมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะภายนอกของงาน (extrinsic characteristics) นั่นคือ เงินเดือน อายุงาน ระดับการศึกษา มากกว่าพนักงานอีก 2 กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า

Curtis (2008) ได้ทำการศึกษาพยาบาล ในเรื่องตัวแปรที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน พบสหสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงาน โดยพบว่าพยาบาลที่มีอายุไม่เกิน 35 ปีมีความพึงพอใจน้อยกว่าพยาบาลที่มีอายุมากกว่า 36 ปี และพยาบาลที่มีตำแหน่งระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่าพยาบาลที่มีตำแหน่งระดับต่ำกว่า

Altimus และ Tersine (1973) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานกับอายุของกรรมกร พบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกระหว่างอายุกรรมกรกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังแบ่งกรรมกรเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุตั้งแต่ 25 ปีลงไป กลุ่มอายุ 26-35 ปี และกลุ่มอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของกรรมกรที่มีอายุ 25 ปีลงไป จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากรรมกรทั้งสองกลุ่มคือ กลุ่มอายุ 26-35 ปี และกลุ่มอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป แต่ไม่พบความแตกต่างในด้านค่าจ้าง ด้านผู้ร่วมงาน ด้านการสนับสนุน และด้านผู้บังคับบัญชา

2.2.3 ความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงทางบวก และเปลี่ยนเป็นลดลงในช่วงสุดท้าย

Carrell และ Elbert (1974 อ้างถึงใน สมสุข ติลกสกุล, 2534) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเสมียนไปรษณีย์ และพบว่า ความพึงพอใจในงานกับอายุ มีความสัมพันธ์

กันเป็นเส้นตรงทางบวก แต่จะเริ่มลดลงเมื่อใกล้ช่วงของการเกษียณอายุ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโอกาสของการก้าวหน้ามีน้อยลง สุขภาพเริ่มเสื่อม ความสามารถลดลง ประสิทธิภาพของงานลดลง จนเกิดความไม่พึงพอใจ และมักมีการเปรียบเทียบตนเองกับผู้มีอายุน้อยกว่า (Saleh & Otis, 1964 อ้างถึงใน สมสุข ติลกสกุล, 2534)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุในความพึงพอใจในงาน และไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุและความพึงพอใจ ซึ่ง Cetin (2006) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานกับอายุ โดยแบ่งกลุ่มอายุดังนี้ กลุ่มอายุ 16-21 ปี กลุ่มอายุ 22-49 ปี และกลุ่มอายุ 50-65 ปี ซึ่งไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุในความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับ Leafy, Michel, Prosper, และ Lassana (2005) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุในเรื่องความพึงพอใจในงานของคนไต้หวันและคนจีนที่มีระดับการศึกษาสูง ซึ่งไม่พบความแตกต่างของอายุในความพึงพอใจในงาน

3. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

สุกัญญา ฉันทวรกิจ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าทัศนคติทั่วไปในปัจจุบันต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลที่มีต่องานของเขา ซึ่งจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจจนทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน

รติรัตน์ แก้วกลับ (2550) ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ความรู้สึกยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

Smith, Kendall, และ Hulin (1975 อ้างถึงใน Lee & Way, 2009) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน

Spector (2003) อธิบายความพึงพอใจในงานว่า คือ ตัวแปรเจตคติที่สะท้อนว่าบุคคลมีความรู้สึกต่องานโดยรวมและในแต่ละด้านเป็นอย่างไร

กัณฑ์ภัสสร เรื่องไพโรจน์ (2551) สรุปว่าความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นกับงานที่รับผิดชอบรับรู้ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในงาน มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตัวเองคาดหวังไว้ ถ้าหากรู้สึกกับงานไปทางบวก ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจกับงาน แต่ในทางกลับกันถ้ารู้สึกกับงานไปทางลบก็จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจกับงาน

Steer (1991 อ้างถึงใน สมพร วรรณาศรี, 2548) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความพอใจหรือความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่าในงาน หรือประสบการณ์จากการทำงาน ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลจากการรับรู้คุณค่าในงานที่บุคคลนั้นๆประเมินให้กับงาน

รุ่งอรุณ สมเคราะห์ (2550) ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกหรือเจตคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นผลมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจและทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน

Efraty และ Sirgy (1990) อธิบายความพึงพอใจในการทำงานว่า คือการประเมินอย่างมีประสิทธิภาพของคนๆหนึ่งของงานในมิติต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วย ตั๋วงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้าง นโยบายการเลื่อนตำแหน่ง และผู้ร่วมงาน

ดังนั้นในการศึกษาในครั้งนี้ ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกหรือเจตคติทางบวกที่มีต่องานในแต่ละด้านซึ่งมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะงานผู้บังคับบัญชา ค่าจ้าง ผู้ร่วมงาน และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง อันเกิดจากการที่บุคคลประเมินว่าได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางร่างกายและจิตใจ

3.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs Theory)

Maslow (1970) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Maslow's hierarchy of needs) ว่า ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นไปตามลำดับขั้นและมีแนวโน้มในความต้องการที่สูงขึ้น โดยเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองหรือมีความพึงพอใจในขั้นนั้นๆ แล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไปตามลำดับเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับตัวเองอีก โดยความต้องการในขั้นที่สูงกว่าจะเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์มีการตอบสนอง นอกจากนี้ความต้องการของมนุษย์มีอยู่เสมอและเป็นความต้องการที่ไม่สิ้นสุด โดยแบ่งความต้องการความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อากาศ น้ำ ภาวะสมดุลในร่างกาย ความอยากอาหาร เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการที่จำเป็นและที่มีอิทธิพลมากที่สุด
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) คือความต้องการความปลอดภัย ความมั่นคง ความไว้วางใจ การป้องกัน การปราศจาก ความกลัว ความกังวลและความตื่นตระหนก ความแข็งแรงในการเป็นผู้ปกป้อง
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (belongingness and love needs) คือ ความต้องการความรัก ความเป็นอันหนึ่งอันเดียว การยอมรับจากเพื่อน การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
4. ความต้องการการยอมรับ (esteem needs) คือความต้องการการยอมรับ โดยแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก คือ ต้องการประสบความสำเร็จ มีความสามารถ เป็นคนเก่ง มั่นใจ มีอิสระ องค์ประกอบที่สอง คือ ต้องการมีชื่อเสียง มีบารมี ได้รับการเคารพยกย่องจากผู้อื่น สง่างาม เป็นคนสำคัญ โดดเด่น ได้รับความสนใจ โดยที่ความพึงพอใจในขั้นนี้จะนำไปสู่ความรู้สึกมั่นใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ และเป็นคนสำคัญ

5. ความต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดของตนเอง (self-actualization needs) คือการที่บุคคลรู้สึกศักยภาพของตนและใช้พลังงานอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุจุดสูงสุดของศักยภาพ ซึ่งในขั้นนี้บุคคลจะไม่คำนึงและไม่ต้องการความต้องการขั้นที่ 1 ถึง 4 แล้ว อย่างไรก็ตามความต้องการในขั้นนี้เกิดขึ้นได้ยากและแทบไม่มีใครในโลกเป็นได้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของมาสโลว์ว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีและเหมาะสม โดยให้เหตุผลไว้ดังนี้ ลำดับขั้นช่วยทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย และสามารถทำให้เห็นชัดถึงปัจจัยที่จะจูงใจมนุษย์ในระดับต่างๆตามไปด้วย อาทิ องค์การในภาคอุตสาหกรรมมักจะใช้แนวคิดของมาสโลว์ในการตอบสนองความต้องการระดับต่ำโดยการให้ค่าจ้างหรือเงินเดือน บุคคลก็สามารถตอบสนองความต้องการทางกายภาพของตนเองและครอบครัวได้ นอกจากนี้ องค์การยังช่วยตอบสนองความต้องการในเรื่องความมั่นคงและความปลอดภัยโดยการให้ค่าจ้างแรงงานและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ และที่สุดก็สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมโดยเปิดให้มีปฏิริยาตอบโต้ระหว่างกัน หรือมีการสมาคมภายในหมู่ผู้ปฏิบัติการด้วยกันเอง

2. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory)

Herzberg (1959) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจและจูงใจในที่ทำงานโดยมีปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) โดยอธิบายถึงความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจคนในการทำงาน ทำให้คนพึงพอใจในงาน เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักในงานที่ทำ ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้นประกอบไปด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน
2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ถ้าขาดหายไปจะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบไปด้วย เงินเดือน โอกาสในการเติบโต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานภาพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน

จากทฤษฎีจะเห็นได้ว่าการสร้างแรงจูงใจผู้บริหารควรเริ่มจากการเน้นปัจจัยสุขอนามัย ถึงแม้เป็นเพียงปัจจัยที่ช่วยไม่ให้เกิดความพึงพอใจในงานแต่ก็เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึง เพราะถ้าบุคคลไม่ได้รับการสนองตอบก็จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามการได้รับการตอบสนองในปัจจัยสุขอนามัยอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ก็ไม่ได้ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและทำไม่สามารถจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ แต่เป็นแค่เพียงไม่เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน เมื่อพนักงานไม่รู้สึกไม่พึงพอใจในงานแล้ว ผู้บริหารจึงควรทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยการเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจและสามารถจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้สิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและจูงใจส่วนใหญ่จะมาจากลักษณะงาน ดังนั้นผู้บริหารควรจะจัดงานให้มีลักษณะที่จูงใจพนักงานได้ เช่น ให้ออกโอกาสในการพัฒนาหรือความก้าวหน้าในงาน ตั๋วงานมีลักษณะที่น่าสนใจ เพิ่มความรับผิดชอบในงาน เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

Spector (2003) ได้กล่าวถึง การศึกษาความพึงพอใจในงานจะมีการศึกษา 2 วิธี โดย วิธีแรกคือ การศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวม และวิธีที่สองคือ การศึกษาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน โดยการศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวมจะพิจารณาความรู้สึกทั้งหมดที่มีต่องาน ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านจะศึกษาและให้ความสำคัญในแต่ละด้านของงาน ด้านสิ่งตอบแทน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ เป็นต้น ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน และ ลักษณะของงานที่ทำ นอกจากนี้ในแต่ละบุคคลจะมีระดับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละด้าน เช่น บุคคลไม่พึงพอใจงานในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ แต่อาจจะมีความพึงพอใจงานในด้านลักษณะของงานและ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

Luthans (2002) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจออกมา 3 มิติที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ

1. ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ต่อสถานการณ์ในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงานมักจะถูกตัดสินโดยการได้ผลลัพธ์ที่ดีและได้สิ่งที่เกินกว่าความคาดหวัง เช่น ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาทำงานมากกว่าคนอื่น ๆ แต่ได้รับสิ่งตอบแทนน้อยกว่า พวกเขาอาจจะมีเจตคติทางลบต่องาน ต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในอีกแง่หนึ่งถ้าพวกเขา รู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างดีและได้รับสิ่งตอบแทนอย่างเท่าเทียมกัน พวกเขาจะมีเจตคติทางบวกกับงาน ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ

3. ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงเจตคติในหลายๆด้าน โดยระบุ 5 มิติที่ระบุลักษณะที่สำคัญที่สุดของงาน ประกอบไปด้วย

- **ตัวงาน (Work itself)** คือ ขอบเขตที่แต่ละบุคคลที่ตัวงานมีความน่าสนใจ มีโอกาสในการเรียนรู้และมีโอกาสได้แสดงความรับผิดชอบ
- **ค่าจ้าง (Pay)** คือ จำนวนสิ่งตอบแทนที่ได้รับซึ่งบุคคลรับรู้ว่ามีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร
- **โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion opportunities)** คือโอกาสในความก้าวหน้าในองค์กร
- **การบังคับบัญชา (Supervision)** ความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่จะให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา
- **ผู้ร่วมงาน (Coworkers)** คือ ความสามารถของผู้ร่วมงานในการสนับสนุนทางสังคม

3.3 งานวิจัยและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

นพนท คัมภีร์ภูณนท (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของนักบินอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ โดยมี 2

ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านค่าตอบแทนและด้านผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ศิริพร จันทรปาน (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับเงินเดือนที่มากกว่า 20,000 บาท การได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตรงกับสาขาที่เรียนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามประสพการณ์ 1-5 ปี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า มีตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้ คือ

1. ความพร้อมด้านสถานที่ทำงาน วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานในหน่วยงาน
2. ความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ
3. ลักษณะงานตรงกับสาขาที่เรียน
4. ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. ได้รับมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา
7. สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร
8. ลักษณะงานท้าทายความสามารถ

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ

ละ 40.2

Furnham และ Hughes (1999) ได้ทำการศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคลว่ามีความสัมพันธ์ในงานที่ทำกลางคืนและการทำงานที่หมุนเวียนกะ ของนักกรีเอทีฟ และนักหนังสือพิมพ์ในฝ่ายผลิตข่าวโทรทัศน์ พบว่า พนักงานที่ทำงานในช่วงกลางคืนมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่ทำงานในช่วงกลางวัน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่ทำงานในเวลากลางคืนที่

มีการตระหนักว่ามีการหมุนเวียนกะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ทำงานในเวลากลางคืน ที่มีการตระหนักว่ามีการหมุนเวียนกะที่เปลี่ยนแปลงอย่างช้าๆ

Morrow, McElroy, และ Elliott (1994 อ้างถึงใน Furnham & Hughes, 1999) ได้ทำการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของผลงานที่เกิดขึ้นมาจากพนักงานที่ชอบกะเวลาของตนเอง คือมีการรับรู้งานของตนเองน่าพึงพอใจในเรื่องของตารางการทำงานและกะทำงานจะมีทัศนคติที่ดีมากกว่าครึ่ง อย่างไรก็ตามการรับรู้ความพึงพอใจของคนๆหนึ่งในเรื่องการทำงานเป็นพนักงานประจำ กับ การทำงานเป็นพนักงานชั่วคราว ไม่มีผลในเรื่องทัศนคติต่องาน

Liu และ White (2010) ได้ทำการศึกษาเภสัชกรในโรงพยาบาลพบว่า เพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ขนาดหรือที่ตั้งของโรงพยาบาล และประสบการณ์การทำงาน ไม่ได้เป็นปัจจัยในการทำนายความพึงพอใจในงาน แต่ปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานที่ทำนายความพึงพอใจได้คือการใช้ประโยชน์จากความสามารถ เช่น งานของฉันมีความท้าทาย ฉันการตัดสินใจ ได้ทำสิ่งที่แตกต่างได้ใช้ความสามารถของตนเองในการทำงานและการรับรู้ เช่น การรับรู้ความสำเร็จ ความมีชื่อเสียงขององค์กร การยกย่องชมเชย โดยที่การใช้ประโยชน์จากความสามารถเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการรับรู้งานในอุดมคติ

Hoppock (1937) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของนักจิตวิทยาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานอยู่เปอร์เซ็นต์ที่ 64 ของประชากรวัยทำงาน ซึ่งมีระดับใกล้เคียงกับอาชีพผู้จัดการ ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ โดยนักจิตวิทยาส่วนใหญ่จะพึงพอใจในงาน โดยมีความพึงพอใจในหลายด้าน คือด้านผู้บังคับบัญชาเพราะมีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เมื่อทำงานดีก็จะได้รับคำชมเชย ด้านชีวิตความเป็นอยู่ไม่ว่าจะเป็นสังคมที่อาศัยอยู่ การได้รับวิธีการปฏิบัติของผู้คนที่ดี ความสัมพันธ์ในเรื่องเพศ ด้านโอกาส ซึ่งได้รับโอกาสที่ดีซึ่งมีผลต่อครอบครัวและตำแหน่งทางสังคม นอกจากนี้ครอบครัวไม่ต้องการให้เปลี่ยนงาน และพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมที่ผู้ร่วมงานกับสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน อย่างไรก็ตามพวกเขายังไม่พึงพอใจในเรื่องรายได้ เนื่องจากรายได้มีการลดลง คือ โดย 157 ดอลลาร์ต่อปี โดยค่าเฉลี่ยเงินเดือนอยู่ที่ 3,261 ดอลลาร์ อย่างไรก็ตามนักจิตวิทยาบางคนก็มีความไม่พึงพอใจในงาน โดยร้อยละ 33 ไม่พึงพอใจงาน ร้อยละ 25 ไม่พึงพอใจสังคมที่อยู่, ร้อยละ 25 อยากจะเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา, ร้อยละ 15 ต้องทำ

บางสิ่งบางอย่างที่สร้างความรู้สึกผิดชอบชั่วดี, ร้อยละ 8 มีความทุกข์ โดยมีปัญหาในเรื่องเงินเดือนที่น้อย ด้านชีวิตความเป็นอยู่โดยที่ไม่ได้ทำหน้าที่ภรรยาและแม่ ถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือทางการเมือง ผู้บังคับบัญชาไม่ดี ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ไม่มีโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ อนาคตไม่มีความมั่นคง

Miller, Mire, และ Kim (2009) ได้ทำการศึกษาดำเนินการความพึงพอใจงานของตำรวจพบว่า ระยะเวลาของประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของงานที่มีความเป็นอิสระและมีการให้ข้อมูลป้อนกลับ เป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญมากที่สุดในการทำนายความพึงพอใจในงานของอาชีพตำรวจ

Mok และ Finley (2002) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานกับประชากรศาสตร์และการลาออกในอาชีพบริการอาหารในโรงแรมที่ฮ่องกง ซึ่งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในความแตกต่างของตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้มาตรวัด Job Descriptive Index (JDI) พบว่า

ด้านลักษณะงาน : กลุ่มอายุ 16-20 ปี และกลุ่มอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่เหลือที่มีอายุมากกว่า นอกจากนี้คนที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจมากกว่าคนที่ยังไม่สมรส อีกทั้งกลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 6 เดือน และกลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 เดือนถึง 2 ปี

ด้านการผู้บังคับบัญชา: ความพึงพอใจมีความแตกต่างในเรื่อง อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง คือ บุคคลที่อายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า คนที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจมากกว่าคนที่ยังไม่สมรสและบุคคลที่มีระดับตำแหน่งหัวหน้าขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานระดับต่ำกว่า

ด้านค่าจ้าง: ความพึงพอใจในตำแหน่งที่สูงกว่ามีความพึงพอใจมากกว่าระดับต่ำ และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านนี้

ด้านการสนับสนุน: พบความพึงพอใจแตกต่างในด้านเพศ โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ด้านผู้ร่วมงาน: พบความแตกต่างความพึงพอใจใน อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน โดย กลุ่มอายุ 26-50 ปีมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่อายุต่ำกว่า 26 ปี อีกทั้งคนที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจมากกว่าคนที่ยังไม่สมรส นอกจากนี้คนที่ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด

นอกจากนี้ยังให้มีการจัดอันดับความสำคัญใน 5 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าจ้าง การสนับสนุน และผู้ร่วมงาน พบว่า ค่าจ้างมีความสำคัญมากที่สุดถึงร้อยละ 53 อันดับที่สอง คือ การสนับสนุน และอันดับสุดท้ายคือผู้บังคับบัญชา

3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

หลากหลายงานวิจัยที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานไว้อย่างมากมาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย นั่นคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านบุคคล (Spector, 2003)

3.4.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

1. ลักษณะงาน (Job Characteristics)

เนื้อหาและธรรมชาติของงาน ซึ่งตามทฤษฎีลักษณะงาน (job characteristic theory) ของ Hackman และ Oldham (1976, อ้างถึงใน Spector, 2003) ได้กล่าวถึงลักษณะหลักของงาน ประกอบด้วย การได้ใช้ความสามารถที่หลากหลายในการทำงาน (skill variety) ลักษณะเฉพาะของงาน (task identity) ความสำคัญของงาน (task significance) การมีอิสระในงาน (autonomy) และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ (job feedback) นอกจากนี้ Melamed, Ben-Avi, Luz, และ Green (1995 อ้างถึงใน Spector, 2003) ได้ศึกษาพบว่า นอกเหนือจากองค์ประกอบทั้ง 5 ข้อในลักษณะหลักของงานแล้ว ระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จ (cycle time) และการปฏิบัติงานน้อยเกินไป (underload) ยังส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอีกด้วย

2. บทบาทหน้าที่

ความคลุมเครือในบทบาท (role ambiguity) ของพนักงาน คือ การไม่รู้แน่ชัดว่าตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบ หรือมีรูปแบบการทำงานเช่นไร อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชามอบหมายงานไม่ชัดเจนและไม่กำหนดทิศทางหรือรายละเอียดให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้ง ความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) ซึ่งเกิดจากการได้รับมอบหมายงานหลายงานในเวลาเดียวกัน โดยทั้งสองปัจจัยนี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น Jackson และ Schuler (1985 อ้างถึงใน Spector, 2003) ได้ทำงานศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ซึ่งพบว่าความคลุมเครือและความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความพึงพอใจในงาน นั่นคือ หากมีความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่สูง จะส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ

3. ความขัดแย้งระหว่างชีวิตครอบครัวและงาน

ความขัดแย้งนี้เกิดขึ้นเมื่อบทบาทของพนักงานที่มีบุตรเกิดความขัดแย้งกับบทบาทในการปฏิบัติงาน โดยบุคคลที่รายงานว่ามึระดับความขัดแย้งระหว่างชีวิตครอบครัวและงานสูงมีแนวโน้มที่จะรายงานว่าตนเองมีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ (Kossek & Ozeki, 1998 อ้างถึงใน Spector, 2003)

4. ค่าตอบแทน

การรับรู้ถึงความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมในการให้ค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน (pay satisfaction) มากกว่ามูลค่าของตัวมันเอง จากการศึกษาของ Spector (1985 อ้างถึงใน Spector, 2003) พบความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยระหว่างระดับเงินเดือนและความพึงพอใจในค่าตอบแทนของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีงานแตกต่างกัน และเมื่อบุคคลเปรียบเทียบเงินเดือนของตนเองกับเงินเดือนของผู้อื่นที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน จะเกิดความพึงพอใจมากกว่าเมื่อบุคคลเปรียบเทียบเงินเดือนกับผู้ทำงานไม่เหมือนกับตนเอง นอกจากนี้ Cohen-Charash และ Spector (1985 อ้างถึงใน Spector, 2003) ยังพบว่าความยุติธรรมในการแจกจ่ายค่าตอบแทนและความยุติธรรมในการปฏิบัติต่อกันมีความสัมพันธ์สูงต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน

3.4.2 ปัจจัยด้านบุคคล

1. บุคลิกภาพ

หลายงานวิจัยที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานมีความคงที่ข้ามช่วงเวลา อันเนื่องมาจากสาเหตุของบุคลิกภาพ อย่างเช่น การวิจัยของ Staw และ Ross (1985 อ้างถึงใน Spector, 2003) ได้ศึกษาการคงที่ของความพึงพอใจในงานของบุคคลที่เปลี่ยนงานหรือนายจ้าง พบว่าความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ ของพวกเขา จากการวิจัยครั้งนี้จึงได้ข้อสรุปว่าบุคลิกภาพเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน แต่อย่างไรก็ตามสภาพการทำงาน (job condition) ก็มีความสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเช่นกัน

2. สภาวะทางอารมณ์

สภาวะทางอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอารมณ์ทางลบ จะนำไปสู่การเกิดอารมณ์ เช่น ความวิตกกังวลหรือความซึมเศร้า ตลอดเวลาและทุกๆสถานการณ์ หลายงานวิจัยได้พบความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะทางอารมณ์ทางลบและความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ Watson, Pennebaker, และ Folger (1986 อ้างถึงใน Spector, 2003) ได้ทำการศึกษาสภาวะอารมณ์ทางลบในสถานที่ทำงาน โดยมีสมมติฐานว่า บุคคลที่มีสภาวะทางอารมณ์ทางลบจะมีการตอบสนองต่องานทางลบและนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงาน

3. เพศ

หลายงานวิจัยทำการศึกษาถึงความแตกต่างทางเพศ กับความพึงพอใจในงาน แต่ผลการศึกษาพบเพียงความแตกต่างเพียงเล็กน้อย ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้หญิงมีความสุขมากกว่าเมื่อได้รับค่าตอบแทนต่ำกว่า และต้องรับผิดชอบงานมากกว่าเพศชาย และอาจเป็นเพราะความคาดหวังในการได้รับสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงานของเพศหญิงต่ำกว่าเพศชายด้วย

4. อายุ

งานวิจัยในอดีต พบว่าพนักงานที่ที่อายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า จากการสำรวจของ Clark, Oswald, และ Warr (1996 อ้างถึงใน Spector, 2003) และการวิจัยของ Birdi, war, และ Oswald (1995 อ้างถึงใน Spector, 2003)

พบว่า ความพึงพอใจในงานจะต่ำที่สุดในช่วงอายุ 26-31 ปี และจะเพิ่มขึ้นเมื่อมีประสบการณ์ และสามารถปรับตัวได้ดีขึ้นในการทำงาน Warr (2001 อ้างถึงใน Spector, 2003) อธิบายว่า บุคคลที่มีอายุมากกว่ามีแนวโน้มที่จะให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆในการทำงานแตกต่างกันไป เช่น พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะไม่สนใจงานที่มีความหลากหลาย และอาจมีความสุขมากกว่าในงานที่พนักงานอายุน้อยกว่าไม่พึงพอใจ

5. ความแตกต่างของวัฒนธรรมและเชื้อชาติ

หลายงานวิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีผิวสีกับผิวขาวในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งบางงานวิจัยพบว่าพนักงานที่มีผิวสีมีความพึงพอใจต่ำกว่าเล็กน้อย

3.5 ผลของความพึงพอใจในงาน

Spector (2003) ได้กล่าวถึงผลของความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน โดยความพึงพอใจอาจนำไปสู่การปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลที่ชอบงานของตนเองจะทำงานหนักจึงส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นออกมาดี ยิ่งไปกว่านี้การปฏิบัติงานอาจนำไปสู่ความพึงพอใจโดยบุคคลที่มีการปฏิบัติงานดีมีแนวโน้มที่จะได้รับผลดี ซึ่งผลดีเหล่านั้นจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจได้ การที่บุคคลมีการปฏิบัติงานดีอาจจะได้รับค่าจ้างและการยอมรับที่มากขึ้น ซึ่งอาจเพิ่มความพึงพอใจในงาน โดย Jacob และ Solomon (1977 อ้างถึงใน Spector, 2003) ได้ทำการวิจัยพบว่า เหตุผลที่บุคคลปฏิบัติงานได้ดีเนื่องจากบุคคลได้รับรางวัล

2. ความพึงพอใจในงานกับการลาออกมีความเชื่อมโยงกัน งานวิจัยหลายชิ้น (เช่น Crampton & Wagner, 1994; Dickter, Roznowski, & Harrison, 1996 อ้างถึงใน Spector, 2003) พบว่าความไม่พึงพอใจในงานทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงาน โดยการศึกษาส่วนใหญ่จะศึกษาตัวทำนายในการลาออก โดยการประเมินความพึงพอใจในงานแล้วทิ้ง

ระยะเวลาหลายๆเดือนหรือปีเพื่อดูว่าบุคคลใดจะลาออกจางาน ลักษณะของตัวทำนายในการศึกษาทำให้สรุปว่าความไม่พึงพอใจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกจางาน

3. ความพึงพอใจในงานกับการขาดงาน โดยการขาดงานเป็นผลมาจากความไม่พึงพอใจในงาน บุคคลที่ไม่ชอบงานมีแนวโน้มขาดงานมากกว่าคนที่ชอบงาน โดย Hackett และ Guion (1985 อ้างถึงใน Spector, 2003) พบว่าการขาดงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับด้านความพึงพอใจ ความพึงพอใจกับลักษณะของตัวงานมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการขาดงาน

4. ความพึงพอใจในงานกับสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงานอาจมีความสัมพันธ์กับสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจมีอาการทางด้านร่างกายมากกว่าพนักงานที่พึงพอใจ เช่น ปัญหาการนอนหลับ อารมณ์หงุดหงิดจากการปวดท้อง โดย Faragher, Cass, และ Cooper (2005) พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อสุขภาพของพนักงาน โดยองค์กรควรที่จะพัฒนานโยบายในเรื่องการจัดการความเครียดเพื่อระบุและกำจัดการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมากที่สุด ซึ่งการพัฒนานี้จะมีผลต่อสุขภาพของพนักงาน แพทย์ควรพิจารณาและให้คำปรึกษา เพื่อวินิจฉัยปัญหาโดยการประเมินการทำงานและช่วยเหลือหาวิธีที่จะทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้นซึ่งเป็นด้านที่สำคัญของชีวิต

5. ความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิต โดย Rain, Lane, และ Steiner (1991 อ้างถึงใน Spector, 2003) กล่าวถึงสมมติฐาน 3 ข้อที่เกี่ยวข้องระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิต โดยสมมติฐาน Spillover กล่าวว่าความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในด้านหนึ่งของชีวิตจะมีผลต่อด้านอื่น ดังนั้นปัญหาและความไม่พึงพอใจจากที่บ้านสามารถมีผลต่อความพึงพอใจในงานและปัญหาและความไม่พึงพอใจในงานสามารถมีผลต่อความพึงพอใจที่บ้านได้ สมมติฐานต่อมาคือ สมมติฐาน Compensate กล่าวว่า ความไม่พึงพอใจในด้านหนึ่งของชีวิตจะถูกชดเชยในด้านอื่นๆ โดยบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานจะมองหาความพึงพอใจจากด้านอื่นๆของชีวิต บุคคลที่ไม่พึงพอใจชีวิตที่บ้านอาจหาความพึงพอใจในที่ทำงาน สมมติฐานสุดท้ายคือ สมมติฐาน Segmentation กล่าวว่าคนที่ชอบจัดการชีวิตและความพึงพอใจในด้านหนึ่งของชีวิตจะไม่มีความพึงพอใจในด้านอื่นของชีวิต โดยสมมติฐานทั้ง 3 ข้อนำไปสู่การหาความสัมพันธ์

ระหว่างงานกับความพึงพอใจในชีวิต ผลที่ได้คือ สมมติฐาน Spillover เป็นสมมติฐานที่ถูกต้อง เนื่องจากงานวิจัยมักพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างงานกับความพึงพอใจในชีวิต (Rain และคณะ ,1991 อ้างถึงใน Spector, 2003) นอกจากนี้งานวิจัยของ Faragher, Cass, และ Cooper (2005) พบว่าความพึงพอใจในงานยังมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับปัญหาทางด้านจิตใจ เช่น ความเบื่อหน่าย การเห็นคุณค่าในตัวเอง การซึมเศร้า

นอกจากนี้ Greenberg และ Baron (2003) กล่าวถึงผลที่ตามมาจากความไม่พึงพอใจในงาน คือ การขาดงานและการลาออกจากงาน โดยเมื่อพนักงานไม่พึงพอใจในงาน พวกเขาก็จะพยายามหาทางในลดการรับรู้ บุคคลจะแสดงความไม่พึงพอใจต่องานและพยายามหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตามการลาออกจะเป็นสิ่งที่ยืดเยื้อ แต่การขาดงานจะเป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆ เหตุผลที่ความไม่พึงพอใจในงานเป็นแค่ปัจจัยหนึ่งในหลายๆปัจจัยที่อิทธิพลต่อการตัดสินใจ เช่น บางคนไม่ชอบงานแต่ก็อาจจะไม่ขาดงานถ้าบุคคลนั้นเชื่อว่าการที่มีตนเองมีความสำคัญต่อโครงการนั้นๆ อย่างไรก็ตามพนักงานบางคนอาจจะไม่ชอบงานอย่างมาก เขาก็จะขาดงานโดยไม่มีเหตุผลสมควรและไม่ตระหนักว่าบริษัทจะได้รับผลกระทบอะไรบ้าง มากไปกว่านี้การลาออก ซึ่งเมื่อระดับความพึงพอใจมีน้อย พวกเขาก็มักจะนึกถึงการลาออกและจะทำมันจริงๆ การลาออกเป็นสิ่งที่พุ่มเพื่อย เพราะองค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเลือกและอบรมพนักงานที่จะเข้ามาทำหน้าที่แทนคนที่ออกไป นอกจากนี้ยังได้แนะนำวิธีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ

- 1.ทำงานให้มีความสุข: บุคคลมันจะพึงพอใจในงานมากเพื่อพวกเขาารู้สึกเพลิดเพลินไปมากกว่างานที่ทำแล้วรู้สึกน่าเบื่อ
- 2.ค่าจ้างที่ยุติธรรม: บุคคลรู้สึกได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรมและการได้รับสวัสดิการบุคคลจะมีความพึงพอใจมากขึ้น
- 3.จัดคนกับงานให้พอดีตามความสนใจ: ยิ่งบุคคลพบว่าตนเองสามารถสำเร็จในสิ่งที่ตนเองสนใจ บุคคลจะมีความพึงพอใจมากขึ้น
- 4.หลีกเลี่ยงความน่าเบื่อจากงานที่ทำแบบเดิมซ้ำๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานเป็นกะในช่วงกลางวันและกลางคืน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีช่วงอายุต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืนมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางวัน
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่อายุมากจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งสำรวจและศึกษาความพึงพอใจในงานกับการทำงานเป็นกะของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในการวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็น พนักงานรักษาความปลอดภัย ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 110 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระที่นำมาวิจัย ได้แก่
 - 2.1.1 การทำงานเป็นกะ แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การทำงานเป็นกะในช่วงเวลากลางคืน และ การทำงานเป็นกะในช่วงเวลากลางวัน
 - 2.1.2 อายุ แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ อายุไม่เกิน 35 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตามที่นำมาศึกษา คือ ความพึงพอใจในงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. การทำงานเป็นกะ หมายถึง การทำงานซึ่งมีช่วงระยะเวลาที่ถูกกำหนดไว้ตั้งแต่ 2 ชุดขึ้นไป โดยการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เดียวกัน ที่มีตารางเวลาการทำงานนอกเหนือจากเวลาปกติ ซึ่งในการวิจัยนี้ การทำงานเป็นกะ แบ่ง 2 เป็น 2 กะ คือ กะกลางวัน โดยมีเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 06.00-18.00 น. และกะกลางคืน โดยมีเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 18.00-06.00 น.

2. อายุ หมายถึง อายุของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยแบ่งอายุออกเป็น 3 ช่วง คือ อายุไม่เกิน 35 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป

3. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติทางบวกที่มีต่องานในแต่ละด้าน ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะงานผู้บังคับบัญชา ค่าจ้าง ผู้ร่วมงาน และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง อันเกิดจากการที่บุคคลประเมินว่าได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งได้มาจากแนวคิดของมาตรวัด The Job Descriptive Index (JDI) โดยความพึงพอใจประกอบด้วย 5 ด้าน (สมสุข ติลกสกุลชัย, 2534) ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจในหน้าที่รับผิดชอบ เห็นว่างานมีความสำคัญ น่าสนใจ สามารถทำงานตามความคิดเห็นและสามารถใช้ความรู้ในการทำงานอย่างเต็มที่

3.2 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนการทำงาน เห็นว่ารายได้มีความเหมาะสมต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ และเพียงพอต่อการดำรงชีพ

3.3 ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรม และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

3.4 ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจในหัวหน้างาน โดยตรงอันเกิดจากคุณลักษณะและรูปแบบการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน

3.5 ความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานซึ่งเกิดจากคุณลักษณะ ความรับผิดชอบในการทำงาน และการช่วยเหลือสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงการทำงานเป็นกะและความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากร
3. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนให้กับผู้ที่ประสบปัญหา
4. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับการทำงานเป็นกะและความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานต่างกะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยมีรายละเอียดในวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การออกแบบการวิจัย

รูปแบบของการวิจัยเป็นการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานต่างกะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดในวิธีการดำเนินการวิจัย ระหว่าง 3 ตัวแปร คือ การทำงานเป็นกะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ กะกลางวันและกะกลางคืน อายุ โดยแบ่งอายุออกเป็น 3 ช่วง คือ อายุไม่เกิน 35 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไปและความพึงพอใจในงาน ซึ่งความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าจ้าง ด้านผู้ร่วมงาน ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 300 คนโดยประมาณ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 110 คน คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มแจกแบบสอบถามรายสะดวกในกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์รักษาความปลอดภัยจะเป็นผู้แจกจ่ายแบบสอบถามให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยของตน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยแบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลและแบบวัด 1 ฉบับดังนี้

1. แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นการสอบถามถึงภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร ตำแหน่ง ปัจจุบัน รายได้และระยะเวลาการทำงาน
2. แบบวัดประกอบด้วยแบบวัด 1 ฉบับ ได้แก่

2.1 มาตรวัดความพึงพอใจในงาน

มาตรวัดความพึงพอใจในงานปรับปรุงข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรวัดความพึงพอใจในงานของ รุ่งอรุณ สมเคราะห์ (2550) พัฒนามาจาก สมสุข ติลกสกุลชัย (2534) ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดยใช้แนวคิดของมาตรวัดThe Job Descriptive Index (JDI) ประกอบไปด้วย ข้อกระทงทั้งหมด 66 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 34 ข้อ และเป็นข้อกระทงทางลบ 32 ข้อซึ่งเป็นมาตรที่ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านรายได้ ด้านผู้ร่วมงาน ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

2.1.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

2.1.1.1 ปรับปรุงข้อคำถามจากมาตรวัดความพึงพอใจในงานของรุ่งอรุณ สมเคราะห์ (2550) ซึ่งพัฒนาและปรับปรุงมาจาก สมสุข ติลกสกุลชัย (2534) โดยใช้แนวคิดของมาตรวัดThe Job Descriptive Index (JDI)

1. เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

2. เกณฑ์การแปลผลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับสูง, ระดับค่อนข้างสูง, ระดับปานกลาง, ระดับค่อนข้างต่ำ และระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงด้วยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นของรัตนาศิริพานิช (2533) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = .08 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น สามารถแบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลผลคะแนน
4.21 – 5.00	สูง
3.41 – 4.20	ค่อนข้างสูง
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.80	ต่ำ

2.1.1.2 ตรวจสอบความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (รายนามผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) ได้พิจารณาข้อกระทงของมาตรวัด และทำการปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและนำมาตรวัดความพึงพอใจในงานที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานรักษาความปลอดภัยของโรงแรมโอเรียลเต็ล จำนวนทั้งหมด 55 คน

2.1.1.3 ทำการวิเคราะห์กลุ่มสูง-ต่ำ โดยคะแนนความพึงพอใจในงานของกลุ่มสูง (เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 หรือสูงกว่า) และต่ำ (เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 27 หรือต่ำกว่า) และวิเคราะห์ด้วย t-test พิจารณาค่า sig. และพบว่าข้อคำถามที่ไม่ผ่านการวิเคราะห์จำนวน 7 ข้อ จึงทำการตัดข้อคำถามเหล่านั้นออก

2.1.1.4 นำข้อคำถามที่เหลือ 69 ข้อ มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่ามีข้อคำถามที่ไม่ผ่านการวิเคราะห์จำนวน 8 ข้อ จึงทำการตัดข้อคำถามเหล่านั้นออก

2.1.1.5 นำข้อคำถามที่เหลือ 61 ข้อ มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางผลการวิเคราะห์แสดงในภาคผนวก ข)

2.1.1.6 คำนวณความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงของมาตรวัดความพึงพอใจในงานทั้งฉบับเท่ากับ .949 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้าน ลักษณะงาน รายได้ ความก้าวหน้า และผู้บังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ พบว่า ข้อกระทงไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 8 กระทง จึงได้ทำการตัดข้อกระทงนั้นไป พบว่าค่าความเที่ยงของมาตรวัดความพึงพอใจทั้งฉบับเท่ากับ .956

ตารางที่ 1

ค่าความเที่ยงของแบบวัดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	ความเที่ยง
ด้านด้านลักษณะงาน	.889
ด้านรายได้	.863
ด้านความก้าวหน้า	.832
ด้านผู้บังคับบัญชา	.905
ด้านผู้ร่วมงาน	.928
รวมทั้งฉบับ	.956

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.กลุ่มผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือทำการเก็บข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้ง โดยการเก็บข้อมูลครั้งที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม และการเก็บข้อมูลครั้งที่ 2 เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างไม่ซ้ำกับการเก็บข้อมูลครั้งแรก

2.ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3.ส่งมอบแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์รักษาความปลอดภัย เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยและรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อนำมาคำนวณและวิเคราะห์ค่าสถิติ โดยการหา

- ค่าที่ (t -test) ระหว่าง 2 ตัวแปร ได้แก่ การทำงานเป็นกะ และความพึงพอใจในงาน

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One-Way ANOVA) ระหว่าง 2 ตัวแปร ได้แก่ ช่วงอายุ และความพึงพอใจในงาน

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน กล่าวคือ 1. ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้งหมด 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และ 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้งหมด

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 110 คน โดยส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานรักษาความปลอดภัยแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 200 ชุด ได้กลับคืนมา 125 ชุด คัดเลือกแบบสอบถามสมบูรณ์ จำนวน 110 ชุด คิดเป็น 88 เปอร์เซ็นต์ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่างๆสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นเพศชายร้อยละ 76.4 และเพศหญิงร้อยละ 22.7 โดยแบ่งกะทำงานอยู่ในช่วงกะกลางวันร้อยละ 51.8 และกะกลางคืนร้อยละ 48.2 การศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมต้นถึงร้อยละ 37.3 สถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้วร้อยละ 48.2 มีรายได้ระหว่าง 8,000-10,000 มากที่สุดร้อยละ 73.6 นอกจากนี้มีระยะเวลาการทำงานกับองค์การปัจจุบันส่วนใหญ่ 4-6 ปี ร้อยละ 40 และรองลงมา 1-3 ปี ร้อยละ 37.3

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของตัวแปรความพึงพอใจในงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานเท่ากับ 3.3678 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรพิจารณาได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2

จำนวนและร้อยละ โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ด้านเพศ กะทำงาน อายุ การศึกษา สถานภาพ
จำนวนบุตร รายได้ และระยะเวลาการทำงานกับองค์การปัจจุบันของพนักงานรักษาความปลอดภัยของ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (N=110)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	84	76.4
หญิง	25	22.7
ไม่ระบุ	1	0.9
กะทำงาน		
กลางวัน	57	51.8
กลางคืน	53	48.2
ช่วงอายุ		
ไม่เกิน 35 ปี	42	38.2
36 - 45	39	35.5
46 ปีขึ้นไป	29	26.4
การศึกษา		
ประถม	36	32.7
มัธยมต้น	41	37.3
มัธยมปลาย	15	13.6
ปวช./ปวส.	10	9.1
ปริญญาตรี	2	1.8
ไม่ระบุ	6	5.4
สถานภาพ		
โสด	38	34.5
สมรส	53	48.2
หย่าร้าง	18	16.4
ไม่ระบุ	1	0.9

จำนวนบุตร		
ไม่มี	34	30.9
1 คน	31	28.2
2-3 คน	43	39.1
มากกว่า 3 คนขึ้นไป	2	1.8
รายได้ (ต่อเดือน)		
6,000-8,000 บาท	11	10
8,001-10,000บาท	81	73.6
มากกว่า 10,000 บาท	17	15.5
ไม่ระบุ	1	0.9
อายุงาน		
1-3 ปี	41	37.3
4-6 ปี	44	40
7 ปีขึ้นไป	19	17.3
ไม่ระบุ	6	5.5

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลทั่วไปของพนักงานรักษาความปลอดภัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยเป็นเพศชายจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 เพศหญิงจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และไม่ระบุเพศจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

กะทำงาน กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในกะกลางวันจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และปฏิบัติงานในกะกลางคืนจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2

ช่วงอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 35 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 อันดับรองลงมา คือ ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โดยมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 อันดับรองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ระดับปวช./ปวส. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ

9.1 ระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และไม่ระบุระดับการศึกษาจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้ว โดยมีสถานภาพสมรสแล้วจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ สถานภาพโสดจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 สถานภาพหย่าร้างจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และไม่ระบุสถานภาพจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

จำนวนบุตร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบุตร 2-3 คน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ ไม่มีบุตร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 มีบุตร 1คนจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และมีบุตรมากกว่า 3 คนขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

รายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 8,001-10,000 บาท โดยมีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 รองลงมาคือ มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และช่วง 6,000-8,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และไม่ระบุรายได้จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

อายุงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ 1-3 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 อายุงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และไม่ระบุอายุงานจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 3

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในกะกลางวัน (N=57)

ระดับความพึงพอใจในงาน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับต่ำ	(1.00-1.80 คะแนน)	-	-
ระดับค่อนข้างต่ำ	(1.81-2.60 คะแนน)	3	5.30
ระดับปานกลาง	(2.61-3.40 คะแนน)	21	36.80
ระดับค่อนข้างสูง	(3.41-4.20 คะแนน)	30	52.60
ระดับสูง	(4.21-5.00 คะแนน)	3	5.30
รวม		57	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานใน
กะกลางวัน จำนวน 57 คน ตามเกณฑ์การแปลผลคะแนนเชิงคุณภาพ พบว่า พนักงานรักษาความ
ปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในกะกลางวันที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 5.30 พนักงาน
รักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงคิดเป็นร้อยละ 52.60 ส่วน
พนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับ ปานกลาง และค่อนข้างต่ำ คิดเป็น
ร้อยละ 36.80 และร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในกะกลางคืน (N=53)

ระดับความพึงพอใจในงาน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับต่ำ	(1.00-1.80 คะแนน)	-	-
ระดับค่อนข้างต่ำ	(1.81-2.60 คะแนน)	4	7.50
ระดับปานกลาง	(2.61-3.40 คะแนน)	32	60.40
ระดับค่อนข้างสูง	(3.41-4.20 คะแนน)	16	30.20
ระดับสูง	(4.21-5.00 คะแนน)	1	1.90
รวม		53	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานใน
กะกลางคืน จำนวน 53 คน ตามเกณฑ์การแปลผลคะแนนเชิงคุณภาพ พบว่า พนักงานรักษาความ
ปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในกะกลางคืนที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 1.90 พนักงาน
รักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 60.40 ส่วน
พนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับ ค่อนข้างสูง และค่อนข้างต่ำ คิดเป็น
ร้อยละ 30.20 และร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในเวลากลางวันมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในเวลากลางคืน

ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรกะทำงานกับความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน กับ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ Independent Sample T-test พบผลการวิเคราะห์ดังนี้ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันและพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน พบว่า $t(108) = 2.766, p = .007$ หมายความว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 5 กล่าวคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน ($M=3.4889, SD=.46231$) พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน ($M= 3.2376, SD=.48903$) จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

ตารางที่ 5

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน ($N = 110$)

		N	M	SD	t
การทำงานเป็นกะ	กลางวัน	57	3.4889	.46231	2.771*
	กลางคืน	53	3.2376	.48903	

* $p < .05$

ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานรายด้านของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในกะกลางวัน ซึ่งมีด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานด้านรายได้มีค่าต่ำที่สุด ($M=2.9789$, $SD=.98683$) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ($M=3.0219$, $SD=.61106$) และด้านผู้ร่วมงาน ($M=3.3982$, $SD=.61723$) ส่วนค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ($M=3.7026$, $SD=.49603$) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ($M=3.8358$, $SD=.52315$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

นอกจากนี้ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานรายด้านของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในกะกลางคืน ซึ่งมีด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าต่ำที่สุด ($M=2.9693$, $SD=.56803$) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ($M=3.0264$, $SD=.91065$) ด้านผู้ร่วมงาน ($M=3.1792$, $SD=.62268$) และด้านผู้บังคับบัญชา ($M=3.3235$, $SD=.63512$) ส่วนค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงาน ดังตารางที่ 6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

1. ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรการทำงานกับความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านผู้ร่วมงาน ระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน กับ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ Independent Sample T-test พบผลการวิเคราะห์ดังนี้

1.1 พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันมีความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงานมากกว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน ระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันและพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน พบว่า $t(108) = 3.477, p = .001$ หมายความว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน ระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 6 พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน ($M = 3.8358, SD = .52315$) พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน ($M = 3.4636, SD = .59903$)

1.2 พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันมีความพึงพอใจในงานในด้านผู้บังคับบัญชา มากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านผู้บังคับบัญชา ระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันและพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน พบว่า $t(108) = 3.636, p = .000$ (หนึ่งหาง) หมายความว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านผู้บังคับบัญชา ระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 6 พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน ($M = 3.7206, SD = .49603$) พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน ($M = 3.3235, SD = .63512$)

1.3 พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันมีความพึงพอใจในงานในด้านผู้ร่วมงาน มากกว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน ระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันและพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน พบว่า $t(108) = 1.852, p = .067$ หมายความว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านผู้ร่วมงาน ระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 6 พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน
($M = 3.3982$, $SD = .61723$) พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน
($M = 3.1792$, $SD = .62268$).

ตารางที่ 6

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน
ระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวัน และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะ
กลางคืน ($N = 110$)

การทำงานกะ	กลางวัน ($N = 57$)		กลางคืน ($N = 53$)		t	
	M	SD	M	SD		
ด้านลักษณะงาน	3.8358	.52315	3.4636	.59903	3.477*	
ด้านรายได้	2.9789	.98683	3.0264	.91065	-.262	
ความพึงพอใจ ในงาน	ด้านโอกาสเลื่อนตำแหน่ง	3.0219	.61106	2.9693	.56803	.467
	ด้านผู้บังคับบัญชา	3.7206	.49603	3.3235	.63512	3.636*
	ด้านผู้ร่วมงาน	3.3982	.61723	3.1792	.62268	1.852*

* $p < .05$

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวัยที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าช่วงวัยที่มีอายุน้อย

ตารางที่ 7

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานรักษาความปลอดภัยในแต่ละช่วงวัย (N=110)

ช่วงวัย	มาตรวัดความพึงพอใจในงาน		
	N	M	SD
อายุไม่เกิน 35 ปี	42	3.4426	.47712
อายุ 36-45 ปี	39	3.2581	.48254
อายุ 46 ปีขึ้นไป	29	3.4070	.50742

จากตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานรักษาความปลอดภัยของแต่ละช่วงวัย พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานของช่วงวัยที่มีอายุไม่เกิน 35 ปีมีค่าสูงที่สุด ($M=3.4426$, $SD=.47712$) ส่วนค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานอันดับต่อมา คือช่วงวัยที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ($M=3.4070$, $SD=.50742$) และค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานของช่วงวัยที่มีอายุ 36-45 ปี ($M=3.2581$, $SD=.48254$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อศึกษาอิทธิพลที่ช่วงอายุมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย พบผลการวิเคราะห์ คือ ไม่พบว่าช่วงอายุมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 8 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2

ตารางที่ 8

แสดงผลการวิเคราะห์แปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว(One-Way ANOVA) (N = 110)

Average Total	Sum of Squares	df	Mean Square	F
ช่วงอายุ	.749	2	.375	1.578
ความคลาดเคลื่อน	25.391	107	.237	
รวม	26.140	109		

ตารางที่ 9

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางวันมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน กะในช่วงเวลากลางคืน	สนับสนุน
2	พนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวัยที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในงานมากกว่าช่วงวัยที่มีอายุน้อย	ไม่สนับสนุน

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางวันมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐาน กล่าวคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางวันมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jamal และ Baba (1997) ที่พบว่า พยาบาลที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางวันมีความพึงพอใจมากกว่าพยาบาลที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืน เนื่องจากการทำงานเป็นกะจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความเป็นอยู่ที่ดี เช่น ปัญหาสุขภาพ การใช้ทักษะความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจภายใน และการขาดงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Aronson (2005) ที่พบว่า พยาบาลที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืนมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพยาบาลที่ทำงานกะในช่วงเวลาอื่นๆ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืนได้รับความเครียดมากกว่า อีกทั้งยังได้รับรางวัลและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งน้อย เนื่องมาจากการขาดการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้า ส่วน Jansen, van Hirtum, และ Thierry (1982 อ้างถึงใน Furnham & Hughes, 1999) ได้กล่าวว่า การทำงานในตอนกลางคืนอาจทำให้เกิดการโดดเดี่ยวทางสังคม เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย และสูญเสียสิ่งนี้อาจเพิ่มโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น เวลาว่าง และผลประโยชน์ทางการเงิน โดย Jamal (1989) ได้สรุปกลวิธีแนะนำการทำงานเป็นกะ ได้แก่

1. นายจ้างควรตระหนักถึงการเพิ่มช่วงระยะเวลาในการเปลี่ยนกะ
2. การเปลี่ยนกะควรมีทิศทางไปข้างหน้า ได้แก่ เปลี่ยนกะจากตอนเช้า ไปเป็นตอนกลางวัน และเปลี่ยนกะกลางวันไปเป็นตอนกลางคืน
3. นายจ้างควรจัดหาแรงจูงใจในด้านรายได้ที่เหมาะสมกับพนักงานที่ทำงานเป็นกะ

4. พนักงานควรได้รับตัวเลือกในการเลือกกะทำงานด้วยตัวเอง
5. พนักงานควรทราบเกี่ยวกับตารางงานเพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนในการทำกิจกรรมอื่นๆ

นอกจากนี้การที่พนักงานที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางวันมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาถึงปัจจัยในการนอนหลับที่มีผลต่อการทำงานในระบบกะโดยเฉพาะการทำงานในกลางคืน ซึ่งปัจจัยนี้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่ง Karagozoglu และ BingÖl (2008) ได้ทำการวิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างเกี่ยวกับคุณภาพการนอนและความพึงพอใจในงานของพยาบาลชาวตุรกี โดยผลการวิจัยพบว่า ถ้าหากพยาบาลมีคุณภาพการนอนเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากพยาบาลมีคุณภาพการนอนลดลง ความพึงพอใจก็จะลดลงเช่นกัน และยังพบผลอีกว่า พยาบาลที่ทำงานในกะกลางคืนจะมีความพึงพอใจในงานต่ำกว่า ซึ่งการทำงานกะกลางคืนจะส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพยาบาล และเกิดความยากลำบากมากขึ้น เนื่องมาจากการทำงานในกะกลางคืนจะรบกวนรูปแบบการนอน มีผลต่อการใช้ชีวิตในสังคมและสภาพจิตใจ ซึ่งนำไปสู่ความเจ็บป่วยอีกมากมาย ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้พยาบาลที่ทำงานในกะกลางคืนมีคุณภาพการนอนและความพึงพอใจต่ำกว่าพยาบาลที่ทำงานในกะอื่นๆ และ Conway และคณะ (2008) ยังพบว่า การทำงานเป็นกะมีความเกี่ยวข้องกับการนอนหลับอย่างไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบย่อยอาหาร, ความสามารถในการทำงานแย่งและมีความไม่พึงพอใจในงาน โดยการทำงานเป็นกะในกะกลางคืนและความเครียดจากการทำงานสูงมีความสัมพันธ์ในการเพิ่มความเสี่ยงในการนอนหลับไม่เพียงพอ

อีกทั้งจากการสัมภาษณ์หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า รูปแบบการประกอบอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย มีความเกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงในเวลากลางคืนมากกว่าในเวลากลางวัน ซึ่งพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันอาจมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่า รวมไปถึงรายได้ที่ได้รับและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกะทำงานทั้งสองรูปแบบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานได้

อภิปรายข้อมูลเพิ่มเติม

1. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันมีความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงานมากกว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน กล่าวคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางวันมีความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงานมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้จากการสัมภาษณ์ที่พบว่า อาจเป็นเพราะลักษณะงานของอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในช่วงกลางวันมีความปลอดภัยมากและมีความเสี่ยงต่ออันตรายน้อยกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในช่วงกลางคืน ยิ่งไปกว่านี้ปัญหาของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืนจะมีปัญหาอย่างยิ่งในเรื่องเวลาของการนอนหลับ โดย Costa (1996) พบปัญหาที่เกิดขึ้นในด้าน ชีววิทยา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในด้านสุขภาพเนื่องจากการรบกวนการหมุนเวียนโลหิตซึ่งมีผลต่อวงจรการหลับและการตื่นนอน อีกทั้งการทำงานอาหารและการนอนหลับที่ไม่เป็นเวลา ทำให้ส่งผลเสียต่อสุขภาพในระยะยาวได้ ไม่ว่าจะเป็น ระบบย่อยอาหาร ระบบประสาท และระบบทางเดินโลหิตเลือดหัวใจ นอกจากนี้ยังพบปัญหาในด้าน การทำงาน คือ มีผลกระทบในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพได้ไม่เต็มที่เท่ากับพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางวัน โดยอาจทำก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน และปัญหาในด้านสังคม โดยจะมีความยากลำบากในการรักษาปฏิสัมพันธ์ของครอบครัวและสังคม ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบทางลบตามมา ได้แก่ ความสัมพันธ์ของคู่สมรส การเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น ซึ่งการนอนของบุคคลที่ทำงานในระบบกะจะถูกรบกวนส่งผลต่อการนอนตอนกลางวันและการทำงานตอนกลางคืน จนอาจก่อให้เกิดอาการนอนไม่หลับ (insomnia) ได้ (Åkerstedt, 1998)

นอกจากนี้ Hulin และ Judge (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานยังมีสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและผลงานที่ออกมามากที่สุด และ Liu (2006) ได้กล่าวว่า พนักงานที่ทำงานในกะกลางคืนอาจรักษาความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและเพื่อนได้ยากเพราะตารางการทำงานที่แตกต่างกัน อีกทั้งพนักงานที่ทำงานในกะกลางคืนยังขาดกิจกรรมทางสังคมในเวลากลางคืนซึ่งสาเหตุเหล่านี้ทำให้งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่มีความน่าสนใจ ดังนั้นจึงส่งผลให้พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานในกะกลางวันมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมากกว่า

2. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันมีความพึงพอใจในงานในด้านผู้บังคับบัญชา มากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน กล่าวคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในเวลากลางวันมีความพึงพอใจในงานในด้านผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในเวลากลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้จากการสัมภาษณ์ที่พบว่า อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชามีการออกตรวจ ในเวลากะกลางวันมากกว่ากะกลางคืน ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่ทำงานในเวลากลางวันมีโอกาส ได้พบผู้บังคับบัญชามากกว่าในเวลากลางคืน ซึ่งการได้พบผู้บังคับบัญชา ทำให้ได้รับผลป้อนกลับ มีการสื่อสารระหว่างกันว่าผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นหรือมีปัญหาอะไรที่ควรแก้ไข หรือเป็นคำชมที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ซึ่งการที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้พบกัน ทำให้ มีความเข้าใจที่ตรงกัน รับรู้เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน อีกทั้งการพบกันและการมี ปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาช่วยส่งเสริมให้เกิดความสนิทสนม ความ ไว้วางใจ ซึ่งเป็นผลดีที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ได้โดยตรง ซึ่ง McGregor (ไม่ระบุปีที่พิมพ์ อ้างถึงใน Quate, 1986) เชื่อว่า ผลป้อนกลับจาก ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวัตถุประสงค์ที่ดีที่สุดสามารถสำเร็จได้ โดยการผสมผสานระหว่างเป้าหมายของตัวพนักงานเองและเป้าหมายขององค์กร

นอกจากนี้ Babin และ Boles (1996) ระบุว่าหน้าที่พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามี สหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน แต่จะมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งและความกำกวม ทางบทบาท ส่วน Ganster, Fusilier, และ Mayes (1986) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลที่ ทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมากกับตัวความเครียด จากสถานที่ทำงาน นั่นคือความไม่พึงพอใจในงาน โดย Burke, Borucki, และ Hurley (1992) กล่าวว่า การ สนับสนุนของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ระดับที่พนักงานรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนพนักงาน การ ให้กำลังใจและการเอาใจใส่ ยิ่งไปกว่านี้ Kopelman และคณะ (1990 อ้างถึงใน Babin & Boles, 1996) กล่าวว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อพนักงานและจัดการการสนับสนุนทางด้านสังคม และอารมณ์ จะนำไปสู่การประเมินสภาพแวดล้อมทางบวกและเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในงานได้ โดยตรง

3. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันมีความพึงพอใจในงานในด้านผู้ร่วมงานมากกว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน กล่าวคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในเวลากลางวันมีความพึงพอใจในงานในด้านผู้ร่วมงานมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในเวลากลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้จากการสัมภาษณ์ที่พบว่า อาจเป็นเพราะพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันมีจำนวนในแต่ละจุดของการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน ซึ่งทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันได้พบเจอผู้ร่วมงานมากกว่า มีการพูดคุย มีการปฏิสัมพันธ์กัน มีสังคมการทำงานร่วมกัน มีการสนับสนุนทั้งในด้านอารมณ์และในการทำงานซึ่งกันและกันได้มากกว่า ซึ่งแตกต่างจากพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานในเวลากลางคืนอย่างสิ้นเชิง อีกทั้งในการปฏิบัติงานกะกลางคืนมีจุดที่พนักงานรักษาความปลอดภัยต้องอยู่ปฏิบัติงานจำนวนน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในกะกลางวัน ซึ่งระยะห่างแต่ละจุดนี้ อาจเป็นข้อจำกัดในการปฏิสัมพันธ์และการสนับสนุนกันระหว่างผู้ร่วมงานได้ โดยงานวิจัยของ Babin และ Boles (1996) พบว่า การรับรู้ความเกี่ยวข้องของผู้ร่วมงานและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยลดความเครียดและทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ งานวิจัยของ Judge, Simon และ Halvorsen-Ganepola (2010) พบว่า ความพึงพอใจในผู้ร่วมงานมีความแตกต่างในแต่ละวันและยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิต อีกทั้ง Dur และ Sol (2010) ยังกล่าวว่า ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญของการทำงาน การดึงดูดและการรักษาพนักงาน ผู้จัดการต้องคิดเกี่ยวกับว่าจะมีการสร้างหรือรักษาคุณภาพของความสัมพันธ์พนักงานให้มีคุณภาพสูง และยังเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญของการเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานเป็นสิ่งที่ทำให้ทีมงานมีความแข็งแกร่งอาจจะเป็นดีในด้านการเพิ่มผลผลิต และยังมีงานวิจัย Krueger และ Schkade (2008 อ้างถึงใน Dur & Sol, 2010) พบว่าพนักงานที่มีความถี่ในการปฏิสัมพันธ์มากกับผู้ร่วมงานจะมีความพึงพอใจกับงานและมีอารมณ์ที่ดีขึ้นในเวลาทำงานอีกด้วย

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวัยที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าช่วงวัยที่มีอายุน้อย

ผลการวิจัย ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐาน กล่าวคือ ไม่พบความแตกต่างระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวัยที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าช่วงวัยที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับหลายงานวิจัยที่ทำการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุในเรื่องความพึงพอใจในงาน เช่น งานวิจัยของ Cetin (2006), Dinham และ Scott (1996) และ Leafy และคณะ (2005) ที่ผลการวิจัย ไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุและความพึงพอใจในงาน ซึ่งผลดังกล่าวอาจสามารถอธิบายได้จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานในทั้ง 3 ช่วงอายุอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

White และ Spector (1987) กล่าวว่าอายุไม่สามารถอธิบายความพึงพอใจในงานได้ หากปราศจากตัวแปรความสอดคล้องในงาน work locus of control อายุงานในองค์กร และเงินเดือน ส่วน Mok และ Finley (2002) ได้จัดอันดับความสำคัญใน 5 ปัจจัย ของความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าจ้างมีความสำคัญมากที่สุด อันดับที่สองคือ ความก้าวหน้า และจากการสัมภาษณ์หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า อัตราเงินเดือนของพนักงานรักษาความปลอดภัยในแต่ละช่วงอายุอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน จึงอาจส่งผลให้ความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

อีกทั้ง ด้วยจำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัยทั่วไปมีมากกว่าจำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่า นั่นคือ หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย หรือสายตรวจ ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงกว่ายังคงอยู่ในตำแหน่ง และไม่มีที่ว่างที่จะเปิดโอกาสให้พนักงานรักษาความปลอดภัยได้เข้ามารักษาตำแหน่งที่สูงขึ้น ด้วยเหตุนี้ อาจส่งผลให้พนักงานรักษาความปลอดภัยรับรู้ว่ามีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งน้อย โดยจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานในด้านนี้น้อยที่สุด จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ทุกช่วงอายุรับรู้ถึงความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ด้วยลักษณะงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทุกๆวันต้องปฏิบัติงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยพนักงานรักษาความปลอดภัยจะมีการหมุนเวียนไปปฏิบัติงานในสถานที่ต่างๆ

เพื่อให้เกิดความชำนาญงานในทุกๆจุดของมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานรักษาความปลอดภัยในแต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานเป็นกะในช่วงกลางวันและกลางคืน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีช่วงอายุต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งสำรวจและศึกษาความพึงพอใจในงานกับการทำงานเป็นกะของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในการวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็น พนักงานรักษาความปลอดภัย ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 110 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระที่นำมาวิจัย ได้แก่

1.การทำงานเป็นกะ แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การทำงานเป็นกะในช่วงเวลากลางคืน และ การทำงานเป็นกะในช่วงเวลากลางวัน

2.อายุ แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ อายุไม่เกิน 35 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

ตัวแปรตามที่นำมาศึกษา คือ ความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางวันมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืน
2. พนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวัยที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าช่วงวัยที่มีอายุน้อย

การออกแบบการวิจัย

รูปแบบของการวิจัยเป็นการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ทำงานต่างกะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดในวิธีการดำเนินการวิจัย ระหว่าง 3 ตัวแปร คือ การทำงานเป็นกะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ กะกลางวันและกะกลางคืน อายุ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ อายุไม่เกิน 35 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป และความพึงพอใจในงาน ซึ่งความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าจ้าง ด้านผู้ร่วมงาน ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยแบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลและแบบวัด 1 ฉบับดังนี้

1. แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นการสอบถามถึงภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร ตำแหน่งปัจจุบัน รายได้และระยะเวลาการทำงาน
2. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน ปรับปรุงข้อคำถามจากมาตรวัดความพึงพอใจในงานของ รุ่งอรุณ สมเคราะห์ (2550) ซึ่งพัฒนาและปรับปรุงมาจาก สมสุข ติลกสกุลชัย (2534) โดยใช้แนวคิดของมาตรวัด The Job Descriptive Index (JDI) ประกอบไปด้วย ข้อกระทง ทั้งหมด 61 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 33 ข้อ และเป็นข้อกระทงทางลบ 28 ข้อ ซึ่งเป็นมาตรที่ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านรายได้ ด้านผู้ร่วมงาน ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง นำมาตรวัดความพึงพอใจในงานที่ได้ไปทดลองใช้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยของโรงแรมโอเรียลเต็ล จำนวนทั้งหมด 55 คน ผลพบว่าข้อกระทงแต่ละข้อ

สามารถจำแนกกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .96

วิธีการวิจัย

1. กลุ่มผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือทำการเก็บข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้ง โดยการเก็บข้อมูลครั้งที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม และการเก็บข้อมูลครั้งที่ 2 เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างไม่ซ้ำกับการเก็บข้อมูลครั้งแรก

2. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3. ส่งมอบแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์รักษาความปลอดภัย เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยและรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อนำมาคำนวณและวิเคราะห์ค่าสถิติ โดยการหา

1. ค่าที (*t-test*) ระหว่าง 2 ตัวแปร ได้แก่ การทำงานเป็นกะ และความพึงพอใจในงาน
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One-Way ANOVA) ระหว่าง 2 ตัวแปร ได้แก่ ช่วงอายุ และความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัย

1. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางวันมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะในช่วงเวลากลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวัยที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกับพนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวัยที่มีอายุน้อยอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อค้นพบเพิ่มเติม

กลุ่มผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์เพิ่มเติม ดังนี้ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางวันมีความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านผู้ร่วมงานมากกว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานกะกลางคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่นๆนอกเหนือจากอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่มีการปฏิบัติหน้าที่โดยมีกะเวลามาเกี่ยวข้อง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความแตกต่างในความพึงพอใจในงานหรือไม่ และมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการทำงานในระบบกะนอกอีกหรือไม่
2. ควรมีการศึกษาจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากกว่านี้ เนื่องจากการมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่วงอายุในจำนวนที่มากพอ จะทำให้ผลการวิจัยที่ออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาในตัวแปรอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานระบบกะ เช่น ความเครียด ความขัดแย้งในครอบครัว และตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน เช่น ตำแหน่งของพนักงานรักษาความปลอดภัย รายได้
4. อาจมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สังกัดบริษัทเอกชนกับพนักงานรักษาความปลอดภัยที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาเป็นสิ่งจูงใจให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัยที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งอาจส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมการจัดหางาน. (ไม่ระบุปีที่พิมพ์). ค้นมาเมื่อ 22 สิงหาคม 2553 จากผู้แต่ง ในเว็บไซต์

<http://202.129.0.133/about100job/group6/6-98.rtf>

กรมแรงงาน. (2525). รายงานผลการศึกษาสภาพการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ของคนงานกะใน

ภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : กรมแรงงาน.

กัณฑ์ภัสสร เรื่องไพโรจน์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความเชื่อในอำนาจ

ควบคุมภายในตนและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการลูกค้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศา

สตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชีวิต รปภ. (ไม่ระบุปีที่พิมพ์). ค้นมาเมื่อ 13 สิงหาคม 2553, จากผู้แต่ง ในเว็บไซต์

<http://www.dpu.ac.th/researchcenter/poll.php?act=view&id=9>

ณัฐภา สรรพศรี. (2542). ผลกระทบของการทำงานกะต่อการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานในโรงงาน

อุตสาหกรรมในประเทศไทย. กองส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ณัฐภา กรีหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ

โรฒ. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ.

เทอดศักดิ์ สุขคง. (2551). พัฒนาการของมนุษย์ในแต่ละวัย. ค้นมาเมื่อ 22 กันยายน 2553, จากผู้แต่ง ใน

เว็บไซต์ <http://thardsak1.multiply.com/journal/item/6>

ไทยรัฐ. (2550). ยุคทองธุรกิจรปภ.ไทยไม่พอ..ใช้พม่า. ค้นมาเมื่อ 27 สิงหาคม 2553, จากผู้แต่ง ในเว็บไซต์

http://news.mediathai.net/detail_news.php?newsid=12659

ธนาวัฒน์ โชควิทยา. (2541). ปัญหาการปรับตัวของพนักงานกะ ในโรงงานผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาประชากรศึกษา

มหาวิทยาลัยมหิดล.

นพนท คัมภีร์ภูณนท. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของนักบิน บริษัท การบิน

ไทย จำกัด (มหาชน). โครงการพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะ

พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แนวหน้า. (2550). รปภ.ไทยแรงงานทาสพันธุ์ใหม่ กะเทาะชีวิตทำงานห้ามหยุด. คัดมาเมื่อ 27 สิงหาคม 2553, จากผู้แต่ง ในเว็บไซต์

http://www.parliament.go.th/parcy/sapa_db/e_service/sapa_form.php?doc_id=3583

ปรัชญาณินทร์ วงศ์ทิตติกุล. (2553). มนุษย์กับการทำงานในวัยเกษียณ. คัดมาเมื่อ 22 กันยายน 2553, จากผู้แต่ง ในเว็บไซต์ <http://gotoknow.org/blog/socio-cultural/344555>

ปิยนันท์ เหมศรีชาติ. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบ ความเหนื่อยล้า ความท้อแท้ทางสังคม การขาดงาน และการปฏิบัติหน้าที่ทำงานระบบกะ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พริยา ผาติประชา. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิต ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และอายุงาน กับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โพลแนะนำระดับมาตรฐาน รปภ.ด้านความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย. (2552). คัดมาเมื่อ 18 สิงหาคม 2553, จาก <http://www.niyay.com/webboard/detail/15177.html>

ภัทรวริณีย์ ภัทรนาวิก. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างวงจรเซอร์คาเดียน กะการทำงาน และความเครียด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตรัตน์ แก้วกลับ. (2550). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน JALways. โครงการพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตนา มากก้อน. (2535). สุขภาพจิตของพนักงานที่ทำงานกะและพนักงานที่ทำงานประจำในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตนา ศิริพานิช. หลักการสร้างแบบสอบถามวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : เจริญวิทย์การพิมพ์, 2533.

รุ่งอรุณ สมเคราะห์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวห้าองค์ประกอบและไมเยอร์-บรีคส์ กับความพึงพอใจในงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิษณุพร เฟื่องฟูขจร. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วารสารวิทยบริการ, 16(2), 14-27.

- วิวัฒน์ เอกบูรณะวัฒน์. (2551). คำแนะนำสำหรับผู้ประกอบอาชีพที่อยู่กะกลางคืน. คัดมาเมื่อ 24 สิงหาคม 2553, จากผู้แต่ง ในเว็บไซต์ http://www.anamai.moph.go.th/occmmed/indexarticle_shiftwork_care.htm
- ศิริรงค์ ทับสายทอง. (2552). เอกสารประกอบการสอนวิชา จิตวิทยาผู้ใหญ่และวัยสูงอายุ (ADULT AND AGING PSYCHOLOGY) สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บทที่ 2 วงจรชีวิต
- ศิริพร จันทร์ปาน. (2541). การศึกษาตัวแปรคัดสรรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา โสวัตศศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพร วรรณาศรี. (2548). ทักษะคิดและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกับการทำงานในมาตรฐานระบบ ISO และ OHSAS ในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. โครงการพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมสุข ติลกสกุลชัย. (2534). การเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และความพึงพอใจของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สันทนา วิเศษหลง. (2541). ผลกระทบจากการทำงานกะกับความเมื่อยล้าของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สินธวา คามดิษฐ์. (ไม่ระบุปีที่พิมพ์). อาชีพ รปภ. ยังสดใส ช่วยคนไทยมีงานทำ. คัดมาเมื่อ 13 สิงหาคม 2553, จากผู้แต่ง ในเว็บไซต์ <http://www.dpu.ac.th/researchcenter/poll.php?act=view&id=23>
- สุกัญญา ฉันทวรกิจ. (2546). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน. โครงการพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรีย์ วิภาสประทีป. (2534). สมพันธภาพในครอบครัวของแรงงานสตรีที่ทำงานในระบบกะ: ศึกษาเฉพาะในกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อรรวรรณ เงามประเสริฐวงศ์. (2543). *คุณภาพชีวิตของพนักงานทำงานกะกลางคืน ศึกษาเฉพาะกรณี : ศูนย์ปฏิบัติการเซ็ค บมจ. ธนาคารกรุงเทพ. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*

อายุกับการทำงาน. (2553). ค้นมาเมื่อ 23 กันยายน 2553, จาก <http://www.job1hit.com/news/1880/>

ภาษาอังกฤษ

Åkerstedt, T. (1998). Shift work and disturbed sleep/wakefulness. *Sleep Medicine Reviews*, 2(2), 117-128.

Altimus, C. A. & Tersine, R. J. (1973). Chronological Age and Job Satisfaction: The Young Blue Collar Worker. *The Academy of Management Journal*, 16(1), 53-66.

Aronson, K. R. (2005). Job satisfaction of nurses who work in private psychiatric hospitals. *Psychiatric Service*, 56, 102-104.

Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and job Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.

BHPS Research Conference, Colchester, available at:

<http://www.iser.essex.ac.uk/bhps/2001/docs/pdf/papers/rose.pdf>

Burke, M. J., Borucki, C. C., & Hurley, A. E. (1992). Reconceptualizing Psychological Climate in a Retail Service Environment: A Multiple-Stakeholder Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 717-729.

Cetin, O. (2006). The Relationship between Job Satisfaction, Occupation and Organization Commitment, *Academy Of Business Journal*, 8(1), 78-90.

Clark, A., Oswald, A., & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age. *Journal of occupational and organizational psychology*, 69, 57-81.

Conway, P. M., ampanini, P., Sartori, S., Dotti, R., & Costa, G. (2008). Main and interactive effect of shiftwork, age and work stress on health in an Italian sample of healthcare workers. *Applied Ergonomics*, 39, 630-639.

Costa G. (1996). The impact of shift and night work on health. *Applied Ergonomics*, 27(1), 9-16.

- Curtis, E. A. (2008). The effects of biographical variables on job satisfaction among nurses. *British Journal of Nursing, 17*(3), 174 – 180.
- Dinham, S. & Scott, C. (1996). Teacher satisfaction, motivation and health: Phase one of the Teacher 2000 Project. Paper presented at Annual Meeting of the American Research Association, New York, NY.
- Dur, R., & Sol, J. (2010). Social interaction, co-worker altruism, and incentives. *Games and Economic Behavior, 69*(2), 293-301.
- Efraty, D., & Sirgy, M.J. (1990). The effect of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research, 22*, 31–47.
- Furnham, A. & Hughes, K. (1999). Individual difference correlates of nightwork and shift-work rotation. *Personality and Individual Differences, 26*, 941-959.
- Furnham, A., & Hughes, K. (1999). Individual difference correlates of nightwork and shift-work rotation. *Personality and Individual Differences, 26*, 941-959.
- Ganster, D. C., Fusilier, M., & Mayes, B. (1986). Role of social support in the experience of stress at work. *Journal of Applied Psychology, 71*, 102-110.
- Glenn, N. D., Taylor, P. A., & Weaver, C. N. (1977). Age and Job Satisfaction Among Males and Females: A Multivariate Multisurvey Study, *Journal of Applied Psychology, 62*(2), 189-193.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B., (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley.
- Herzberg, P. A. (1983). *Principles of statistics*. New York: Wiley.
- Hoppock, R. (1937). Job satisfaction of psychologist. *Journal of Applied Psychology, 21*, 300-303.
- Hulin, C. L., & Judge. T. A. (2003). Job attitudes: A theoretical and empirical review, *Handbook of psychology, 12*, 255–276.
- Jamal, M. (1989). Shiftwork creates unusual problems. *Personnel Journal, 68*, 114-117.
- Jamal, M., & Baba, V. V. (1997). Shiftwork, Burnout, and Well-Being: A Study of Canadian Nurses. *International Journal of Stress Management, 4*(3), 197-204.

- Judge, T. A., Simon, L. S., & Halvorsen-Ganepola, M. D. (2010). In good company? A multi-study, multi-level investigation of the effects of coworker relationships on employee well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 534-546.
- Kalleberg, A. L., & Loscocco, K. A. (1983). Aging, values, and rewards: explaining age differences in job satisfaction. *American Sociological Review*, 48, 78-90.
- Karagozoglu & BingÖl. (2008). Sleep quality and job satisfaction of Turkish nurses. *Nursing Outlook*, 6(56), 298-370.
- Leafy, T., Michel, P., Prosper, B., & Lassana, M. (2005). Comparative age differences of job satisfaction on faculty at higher education level: China and Taiwan. *The International Journal of Educational Management*, 19(3), 259-267.
- Lee, C., & Way, K. (2009). Individual employment characteristics of hotel employees that play a role in employee satisfaction and work retention. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 344-353.
- Lee, R., & Wilbur, E. R. (1985). Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics, and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis. *Human Relation*, 38, 781-791.
- Liu, C. S., & White, L. (2010). Key determinants of hospital pharmacy staff's job satisfaction. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 1-13.
- Liu, G. (2006). Predictors of Job Satisfaction among Staff in Assisted Living. Unpublished doctoral dissertation, Georgia State University.
- Luthans, F. (2002). *Organizational behavior* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Author.
- Miller, H. A., Mire, S., & Kim, B. (2009). *Predictor of job satisfaction among police officers: Does personality matter?*, 37, 414-426.
- Newby, J. E. (1999). *Job satisfaction of middle school principals in Virginia*. Unpublished doctoral dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Pallone, N. J., Hurley, R. B., & Rickard, F. S. (1971). Emphases in Job Satisfaction Research. *Journal of Vocational Behavior*, 11-28
- Pati, A. K., Chandrawanshi, A., & Reinberg, A. (2001). Shift work: Consequences and management. *Current Science*, 8(1), 32-52.
- Quate, S. B. (1986). A study of employee feedback. *Public Relations Review*, 12(4), 41-47.

- Rhodes, S. R. (1983). Age-Related Differences in Work Attitudes and Behavior: A Review and Conceptual Analysis. *Psychological Bulletin*, 93, 328-367.
- Ryan, B., Wilson, J. R., Sharples, S., Kenvyn, F., & Clarke, T. (2008) Rail signallers' assessment of their satisfaction with different shift work systems. *Ergonomics*, 51(11), 1656-1671.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and organizational psychology* (3rd ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Super, D. E. (1939). Occupational level and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 23(5), 547-564.
- West, S. H., Ahern, M., Byrnes, M., & Kwanten, L. (2007) New Graduate Nurses Adaptation to Shift Work: Can We Help?. *Collegian: Journal of the Royal College of Nursing Australia*, 14(1), 23-30.
- White, A. T., & Spector, P. E. (1987) An investigation of age-related factors in the age-job-satisfaction relationship. *Psychology and Aging*, 2(3), 261-265.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์
อาจารย์ประจำคณะจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชูพงศ์ บัญจมะวัต
อาจารย์ประจำคณะจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. อาจารย์ ดร.อภิชนา ไชยวุฒิกรณวานิช
อาจารย์ประจำคณะจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างรายข้อโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนรายข้อระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์ระหว่างคะแนนของข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงข้ออื่น ๆ ในมาตรเดียวกัน (CITC)

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อ
 กระทั่งแต่ละข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) ด้านลักษณะ
 งาน ด้านรายได้ ด้านความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผู้ร่วมงาน และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอ
 นบาค (Cronbach's Alpha) (N=55)

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์ กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อ (CITC)	
				ครั้งที่ 1 20 ข้อ (N=55)	ครั้งที่ 2 15 ข้อ (N=55)
ด้านลักษณะงาน					
1.	งานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	+	ผ่าน	.665*	.632*
2.	งานของฉันมีลักษณะงานที่ต้องทำเหมือนเดิมในทุกวัน	-	ไม่ผ่าน	.218	-
3.	ฉันพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	+	ผ่าน	.578*	.583*
4.	งานของฉันเป็นงานที่น่าเบื่อ	-	ผ่าน	.732*	.779*
5.	งานของฉันเป็นงานที่ตึงเครียด	+	ไม่ผ่าน	.631*	-
6.	ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	+	ผ่าน	.695*	.677*
7.	งานของฉันเป็นงานที่มีเกียรติ	+	ผ่าน	.641*	.602*
8.	งานของฉันเป็นงานที่น่าตื่นเต้น	+	ไม่ผ่าน	.421*	-
9.	งานของฉันเป็นงานที่มีคุณค่า	+	ผ่าน	.616*	.585*
10.	งานของฉันเป็นงานที่มีประโยชน์	+	ผ่าน	.560*	.523*
11.	งานของฉันมีลักษณะท้าทายความสามารถ	+	ผ่าน	.503*	.530*
12.	งานของฉันเป็นงานที่มีแต่ความยากลำบาก	-	ผ่าน	.224*	.250*
13.	งานของฉันมีลักษณะซ้ำซากจำเจ	-	ผ่าน	.627*	.633*
14.	งานของฉันทำให้ฉันได้มีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์	+	ผ่าน	.507*	.556*
15.	ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับงานที่ทำในปัจจุบัน	-	ผ่าน	.517*	.461*
16.	งานของฉันเป็นงานที่ไม่น่าสนใจ	-	ผ่าน	.526*	.559*
17.	ฉันได้ใช้ความสามารถของฉันในการทำงาน	+	ไม่ผ่าน	.335*	-
18.	งานของฉันเป็นงานที่น่าชื่นชมยินดี	+	ผ่าน	.537*	.565*

19.	งานของฉันมีส่วนในการบั่นทอนสุขภาพ	-	ไม่ผ่าน	.285*	-
20.	งานที่ฉันต้องรับผิดชอบมีมากจนทำไม่ไหว	-	ไม่ผ่าน	.451*	-
21.	งานของฉันทำให้ฉันเกิดความคับข้องใจ	-	ผ่าน	.550*	.579*
Cronbach's Coefficient Alpha				.890	.889
ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์ กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อ (CITC) 9 ข้อ (N=55)	
ด้านรายได้					
22.	รายได้ที่ได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	+	ผ่าน	.577*	
23.	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	+	ผ่าน	.688*	
24.	เงินเดือนที่ฉันได้รับ แทบไม่พอใช้จ่าย	-	ผ่าน	.379*	
25.	เงินเดือนที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับที่ต่ำ	-	ผ่าน	.668*	
26.	ฉันสามารถนำเงินเดือนไปใช้จ่ายได้อย่างสบาย	+	ผ่าน	.670*	
27.	ฉันได้รับเงินเดือนน้อยกว่าที่ฉันควรจะได้	-	ผ่าน	.484*	
28.	อัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในระดับดี	+	ผ่าน	.666*	
29.	ค่าจ้างที่ฉันได้รับเพียงพอในการดำรงชีวิต	+	ผ่าน	.621*	
30.	อัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในระดับต่ำกว่าที่ควรจะได้รับ	-	ผ่าน	.581*	
Cronbach's Coefficient Alpha				.863	
ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์ กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อ (CITC) 9 ข้อ (N=55)	
ด้านความก้าวหน้า					
31.	ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	+	ผ่าน	.562*	
32.	โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของฉันมีอยู่อย่างจำกัด	-	ผ่าน	.379*	
33.	การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	+	ผ่าน	.287*	
34.	ฉันรู้ว่างานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า	-	ผ่าน	.613*	
35.	ฉันมีโอกาสดีกว่าคนจำนวนมากในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร	+	ผ่าน	.503*	
36.	ฉันไม่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	-	ผ่าน	.699*	

37.	ฉันคิดว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง	+	ผ่าน	.576*		
38.	ฉันได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม	+	ผ่าน	.748*		
39.	นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของฉันไม่มีความยุติธรรม	-	ผ่าน	.476*		
Cronbach's Coefficient Alpha			.832			
ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์ กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อ (CITC)		
				ครั้งที่ 1 17 ข้อ (N=55)	ครั้งที่ 2 16 ข้อ (N=55)	
ด้านผู้บังคับบัญชา						
40.	ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็นจากฉัน	+	ผ่าน	.423*	.407*	
41.	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	-	ผ่าน	.560*	.552*	
42.	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนเอาใจได้ยาก	-	ผ่าน	.760*	.756*	
43.	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนไม่สุภาพ	-	ผ่าน	.692*	.685*	
44.	ผู้บังคับบัญชาชมเชยคนที่ทำงานดีเสมอ	+	ผ่าน	.502*	.520*	
45.	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนมีไหวพริบดี	+	ผ่าน	.705*	.700*	
46.	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนทันสมัย	+	ผ่าน	.594*	.591*	
47.	ผู้บังคับบัญชาของฉันไม่มีความเมตตา	-	ผ่าน	.539*	.562*	
48.	ผู้บังคับบัญชาชอบการมีลูกน้องคนโปรด	-	ผ่าน	.365*	.349*	
49.	ในขณะที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชาบอกฉันว่าทำได้ดีเพียงใด	+	ผ่าน	.398*	.385*	
50.	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนจริงจัง	-	ผ่าน	.569*	.584*	
51.	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนดีอื่น ไม่ฟังผู้อื่น	-	ผ่าน	.827*	.837*	
52.	ผู้บังคับบัญชามีความรอบรู้เรื่องการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	+	ผ่าน	.464*	.457*	
53.	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้ไม่ด	-	ผ่าน	.734*	.744*	
54.	ผู้บังคับบัญชาของฉันมีความเฉลียวฉลาด	+	ผ่าน	.769*	.760*	
55.	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่วางแผนไม่รัดกุม	-	ผ่าน	.485*	.524*	
56.	ผู้บังคับบัญชาอยู่ให้พบเมื่อต้องการพบ	+	ไม่ผ่าน	.125	-	
Cronbach's Coefficient Alpha					.896	.905

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์ กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อ (CITC) 20 ข้อ (N=55)
ด้านผู้ร่วมงาน				
57.	ผู้ร่วมงานมีส่วนช่วยให้ฉันมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	+	ผ่าน	.541*
58.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนน่าเบื่อ	-	ผ่าน	.746*
59.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากทำงานเชื่องช้า	-	ผ่าน	.642*
60.	ผู้ร่วมงานของฉัน มักจะปฏิบัติงานรวดเร็ว	+	ผ่าน	.572*
61.	ผู้ร่วมงานของฉัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	+	ผ่าน	.708*
62.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากไม่ค่อยฉลาด	-	ผ่าน	.591*
63.	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมาก มีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็น อย่างดี	+	ผ่าน	.683*
64.	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนน่าคบ	+	ผ่าน	.625*
65.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	+	ผ่าน	.493*
66.	ผู้ร่วมงานของฉัน มักจะพูดมาก	-	ผ่าน	.352*
67.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากมีไหวพริบดี	+	ผ่าน	.546*
68.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน	-	ผ่าน	.690*
69.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนที่คนอื่นไม่ยอมเข้าใกล้	-	ผ่าน	.549*
70.	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากให้การสนับสนุนในการทำงาน	+	ผ่าน	.622*
71.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากปฏิบัติงานกันด้วยความ กระฉับกระเฉง ว่องไว	+	ผ่าน	.772*
72.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากมีความสนใจแคบ	-	ผ่าน	.716*
73.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนไม่อดทน	-	ผ่าน	.716*
74.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนดื้อรั้นไม่ฟังผู้อื่น	-	ผ่าน	.555*
75.	ผู้ร่วมงานของฉัน มักใช้เวลาในการทำงานซบเซา	-	ผ่าน	.618*
76.	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนจงรักภักดีต่อองค์กร	+	ผ่าน	.479*
Cronbach's Coefficient Alpha		.929		
Cronbach's Coefficient Alpha รวมทั้งฉบับ		.956		

ค่าวิกฤตของ $t(53) = .224$, $*p < .05$, หนึ่งหาง.

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เก็บข้อมูลประกอบการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานต่างกะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ขอความกรุณาให้ท่านอ่านคำชี้แจงและคำถามในแบบสอบถามให้ชัดเจนและกรุณาตอบตามให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์สูงสุดในงานวิจัย ข้อมูลการตอบของท่านจะเป็นความลับ และใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนของท่าน
นางสาว จินตชุตตา กันไพเราะ
นางสาว ชมนนิภา โฉน้อย
นิสิตชั้นปีที่ 4 คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุปี

3. ตำแหน่งงาน

4. อายุงานในองค์กรปัจจุบัน.....ปี

5. สถานภาพ โสด สมรสแล้ว หย่าร้าง

6. จำนวนบุตร..... คน

7. ระดับการศึกษา
..... บาท/เดือน

8. ระดับรายได้
..... บาท/เดือน

9. **ขณะนี้ท่านปฏิบัติงานอยู่ในกะ** กลางวัน กลางคืน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และโปรดตอบให้ครบ

ทุกข้อ

ด้านที่ 1 ลักษณะงาน						
ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	งานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	1	2	3	4	5
2	ฉันพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
3	งานของฉันเป็นงานที่น่าเบื่อ	1	2	3	4	5
4	ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	1	2	3	4	5
5	งานของฉันเป็นงานที่มีเกียรติ	1	2	3	4	5
6	งานของฉันเป็นงานที่มีคุณค่า	1	2	3	4	5
7	งานของฉันเป็นงานที่มีประโยชน์	1	2	3	4	5
8	งานของฉันมีลักษณะท้าทายความสามารถ	1	2	3	4	5
9	งานของฉันมีลักษณะซ้ำซากจำเจ	1	2	3	4	5
10	งานของฉันทำให้ฉันได้มีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์	1	2	3	4	5
11	ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับงานที่ทำในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
12	งานของฉันเป็นงานที่ไม่น่าสนใจ	1	2	3	4	5
13	งานของฉันเป็นงานที่น่าชื่นชมยินดี	1	2	3	4	5
14	งานของฉันทำให้ฉันเกิดความคับข้องใจ	1	2	3	4	5
ด้านที่ 2 รายได้						
15	รายได้ที่ได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	1	2	3	4	5
16	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	1	2	3	4	5
17	ฉันสามารถนำเงินเดือนไปใช้จ่ายได้อย่างสบาย	1	2	3	4	5
18	อัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในระดับดี	1	2	3	4	5
19	ค่าจ้างที่ฉันได้รับเพียงพอในการดำรงชีวิต	1	2	3	4	5

ด้านที่ 3 ความก้าวหน้า						
ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
20	ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
21	โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของฉันมีอยู่อย่างจำกัด	1	2	3	4	5
22	การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
23	ฉันรู้ว่าจะทำงานที่ทำอะไรไม่มีโอกาสก้าวหน้า	1	2	3	4	5
24	ฉันไม่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	1	2	3	4	5
25	ฉันคิดว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง	1	2	3	4	5
26	ฉันได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม	1	2	3	4	5
27	นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของฉันไม่มีความยุติธรรม	1	2	3	4	5
ด้านที่ 4 ผู้บังคับบัญชา						
28	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	1	2	3	4	5
29	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนเอาใจได้ยาก	1	2	3	4	5
30	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนไม่สุภาพ	1	2	3	4	5
31	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนมีไหวพริบดี	1	2	3	4	5
32	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนทันสมัย	1	2	3	4	5
33	ผู้บังคับบัญชาของฉันไม่มีความเมตตา	1	2	3	4	5
34	ผู้บังคับบัญชาชอบการมีลูกน้องคนโปรด	1	2	3	4	5
35	ในขณะที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชามักบอกฉันว่าทำได้เพียงใด	1	2	3	4	5
36	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนรู้จักจริง	1	2	3	4	5
37	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนดื้อรั้น ไม่ฟังผู้อื่น	1	2	3	4	5
38	ผู้บังคับบัญชามีความรู้เรื่องการทำงานเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
39	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้ไม่	1	2	3	4	5
40	ผู้บังคับบัญชาของฉันมีความเฉลียวฉลาด	1	2	3	4	5
41	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่วางแผนไม่รัดกุม	1	2	3	4	5

ด้านที่ 5 ผู้ร่วมงาน						
ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอบ้าง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
42	ผู้ร่วมงานมีส่วนช่วยให้ฉันมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
43	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนน่าเบื่อ	1	2	3	4	5
44	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากทำงานเชิงซ้า	1	2	3	4	5
45	ผู้ร่วมงานของฉัน มักจะปฏิบัติงานรวดเร็ว	1	2	3	4	5
46	ผู้ร่วมงานของฉัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	1	2	3	4	5
47	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากไม่ค่อยฉลาด	1	2	3	4	5
48	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมาก มีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
49	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนน่าคบ	1	2	3	4	5
50	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	1	2	3	4	5
51	ผู้ร่วมงานของฉัน มักจะพูดมาก	1	2	3	4	5
52	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากมีไหวพริบดี	1	2	3	4	5
53	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน	1	2	3	4	5
54	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนที่คนอื่นไม่ยอมเข้าใกล้	1	2	3	4	5
55	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากให้การสนับสนุนในการทำงาน	1	2	3	4	5
56	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากปฏิบัติงานกันด้วยความกระฉับกระเฉง ว่องไว	1	2	3	4	5
57	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากมีความสนใจแคบ	1	2	3	4	5
58	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนไม่อดทน	1	2	3	4	5
59	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนดีใจที่ไม่ฟังผู้อื่น	1	2	3	4	5
60	ผู้ร่วมงานของฉัน มักใช้เวลาในการทำงานซบเซา	1	2	3	4	5
61	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนจงรักภักดีต่อองค์กร	1	2	3	4	5

ประวัติกลุ่มผู้วิจัย

นางสาวจินต์ชุตตา กันไพเราะ เกิดเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ.2532 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายที่โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) จังหวัดกรุงเทพมหานคร เมื่อปี 2550 จากนั้นศึกษาต่อในระดับปริญญาบัณฑิตที่คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเมื่อปี พ.ศ. 2550 และสำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2554

นางสาวชนมณีภา โถน้อย เกิดเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ.2531 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายที่โรงเรียนราชวินิตมัธยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร เมื่อปี 2550 จากนั้นศึกษาต่อในระดับปริญญาบัณฑิตที่คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเมื่อปี พ.ศ. 2550 และสำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2554