ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

ยุพา ตาทา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2552

ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

ยุพา ตาทา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2552

ยุพา ตาทา. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกปัจจัยที่ศึกษาเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบของครอบครัวและสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพภายในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า:-

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีปัจจัย 6 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_9) ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว(X_{12}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน(X_{16}) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์(X_{11})

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ สุขภาพจิต (X_{10})

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 9 ปัจจัย ได้แก่ เพศชาย(X_1) เพศหญิง(X_2) สถานภาพสมรส : โสด(X_3)

สถานภาพสมรส : คู่(X_4) สถานภาพสมรส : หม้าย/แยกกันอยู่(X_5) อายุ(X_6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (X_7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8) และลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{14})

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01มีด้วยกัน 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_9) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน(X_{16}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_{13}) และรายได้เฉลี่ย(X_8) และปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 38.50

5. สมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้แก่

5.1 สมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = -.208 + .319X_9 + .153X_{16} + .073X_{13} + .067X_8$$

5.2 สมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .382X_9 + .277X_{16} + .164X_{13} + .122X_8$$

FACTORS AFFECTING ON THE HAPPINESS INDEX OF WORKING OF TRUEMOVE CONTACT CENTER EMPLOYEES AT TRUEMOVE CO.,LTD DINDAENG DISTRIC, BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

YUPA TATHA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Education Degree in Educational Psychology

at Srinakharinwirot University

March 2009

Yupa Tatha. (2009). *Factors Affecting on The Happiness Index of working of True Move Contact Center employees, Dindaeng District Bangkok,*. Master thesis, M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Waythanee Greethong.

The purposes of this research were to study the factors affecting the happiness Index of True move Contact Center employees, Dindaeng District, Bangkok,. The factors were divided into 3 dimensions, first of them was personal factors; sex, age, marital status, contact center professional experience, salary, personality, mental health, and the inspiration, second of them was family factor; employee's responsibility and interpersonal relationship between employees and family members. Third of them was working environment factors; physical environment, interpersonal relationship between employees and their superior and the interpersonal relationship between employees and their colleagues..

There were 200 Contact Center employees at True Move Co.,Ltd, Dindaeng District, Bangkok who the sample of this research . The instrument was questionnaires of factors affecting the happiness Index of True move Contact Center employees, Dindaeng District, Bangkok. The data was analyzed by the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows:-

1. There were significantly positive correlation among the happiness Index of True move Contact Center employees, Dindaeng District, Bangkok, following factors were 6 factors at .01 level; personality(X_9), employees responsibility(X_{12}), the personal relationship between employees and family members(X_{13}), the personal relationship between employees and their superior(X_{15}), the interpersonal relationship between employees and colleagues (X_{16}) and inspiration(X_9)

2. There were significantly negative correlation among the happiness Index of True move Contact Center employees, Dindaeng District, Bangkok, following factors was 1 factor at .01 level; Mental Health(X_{10})

3. There were no significantly correlation among the happiness Index of True move Contact Center employees, Dindaeng District, Bangkok, following factors were 9 factors at .01 level; Male (X_1), Female (X_2), Marital Status: Single(X_3), Marital status: Married(X_4), Marital status: Divorce(X_5), Age(X_6), Contact Center professional experience (X_7), Salary(X_8), Physical environment (X_{14})

4. There were significantly affecting on the happiness Index of True move Contact Center employees, Dindaeng District, Bangkok, following factors were 4 factors at .01 level; ranking from the most affector to the less affector; personality(X_9), the interpersonal relationship between employees and colleagues(X_{16}), the interpersonal relationship between employees and family members(X_{13}) and Salary(X_8),

5. The significantly predicted equation of th happiness Index of True move Contact Center employees, Dindaeng District, Bangkok were as follows :-

5.1 Predicted equation in term of raw scores were:

$$\hat{Y} = -.208 + .319X_9 + .153X_{16} + .073X_{13} + .067X_8$$

5.2 Predicted equation in term of standard scores were:

$$Z = .382X_9 + .277X_{16} + .164X_{13} + .122X_8$$

ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

ยุพา ตาทา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ของ ยุพา ตาทา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. องอาจ นัยพัฒน์)

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง กรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนวคิดและข้อเสนอแนะตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆเพื่อความสมบูรณ์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง ผู้ช่วยศาสตรจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณวิไลวรรณ มงคลรัตน์ และคุณ ดรุณี รักพงษ์ไพโรจน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ที่ได้ให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ และ ขอขอบคุณพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟจำกัดที่กรุณาตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยของน้อมรำลึกพระคุณของบิดามารดา และพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้จากอดีตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนครอบครัว ญาติ และเพื่อนๆที่ให้กำลังใจตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในสถาบันแห่งนี้ด้วยดีตลอดมา หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

ยุพา ตาทา

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
	ความสำคัญของการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	5
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
	ตัวแปรที่ศึกษา	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
	กรอบแนวคิดการวิจัย	10
	สมมติฐานการวิจัย	11
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	12
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน	12
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในปฏิบัติงาน	18
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด	32
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	35
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
	การหาคุณภาพเครื่องมือ	48
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
	การวิเคราะห์ข้อมูล	50
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	52
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
	การวิเคราะห์ข้อมูล	53
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ 62

ความมุ่งหมายของการวิจัย 62

สมมติฐานการวิจัย 62

วิธีดำเนินการวิจัย 62

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 63

การเก็บรวบรวมข้อมูล 64

การวิเคราะห์ข้อมูล 64

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล 65

อภิปรายผลการวิจัย 66

ข้อเสนอแนะ 73

ข้อเสนอแนะทั่วไป 74

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 75

บรรณานุกรม 76

ภาคผนวก 81

ภาคผนวก ก: แบบสอบถาม 82

ภาคผนวก ข: คุณภาพเครื่องมือ 99

ภาคผนวก ค: หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย 107

ประวัติย่อผู้วิจัย 112

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์.....54

2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 56

3. แสดงผลความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนบุคคล ด้านครอบครัว และ ด้านสภาพแวดล้อมทางการทำงานและดัชนีความสุขในการปฏิบัติของพนักงาน..... 58

4 แแสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติของพนักงาน..... 59

5. แสดงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์..... 69

6. แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....100

7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.....101

8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว.....102

9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว.....103

10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพภายในที่ทำงาน..... 104

11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา..... 105

12. แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน..... 106

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง อีกทั้งสังคมที่มีการแข่งขันกันสูงขึ้น การดิ้นรนเพื่อความอยู่รอด การต่อสู้กับอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะที่รายรับนั้นอยู่ในสภาพคงที่ ดังนั้นการดำรงชีวิตภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ จึงนับว่าเป็นการยากพอควรสำหรับมนุษย์ในการปรับตัวปรับใจให้เข้ากับสภาพความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆที่เกิดขึ้นเหล่านั้นได้ส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพสุขภาพจิตของมนุษย์โลกในปัจจุบันโดยตรง อันได้แก่ ปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดจาก ภาวะความซึมเศร้า ความอ่อนแอของจิตใจ การเรียนรู้และพัฒนาการที่ถดถอย การเกิดโรคภัย และความสุขในการดำรงชีวิตน้อยลง ปัจจุบันปัญหาทางด้านสุขภาพจิตถือว่าเป็นภาระของโรคที่มีต่อโลก (Global Burden of Diesease) ซึ่งคาดว่าจะมีอัตราสูงกว่าร้อยละ 15 ในปี ค.ศ. 2020 (Murray and Lopez, 1996)

การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆที่เกิดขึ้นต่างก็ทำให้นานาประเทศหันเข้าหาให้ความสำคัญกับความสุขของประชากรในประเทศ ซึ่งจะเป็นเกราะที่สำคัญต่อการป้องกันปัญหาทางด้านสุขภาพจิต ในหลายประเทศได้มีกำหนดให้ความสุขมวลรวมของประชากรเป็นส่วนหนึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเช่นเดียวกับประเทศไทยที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของความสุขประชากรในประเทศ โดยสภาพัฒน์ได้กำหนดให้เรื่องของความสุขมวลรวมของประชากรในชาติ (Gross National Happiness) เป็นหนึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (นภาภรณ์ พิพัฒน์ : 2550)

ผลกระทบต่อสุขภาพจิตของประชากรไม่เพียงแค่จากสิ่งต่าง ๆที่ได้กล่าวมาแล้วเท่านั้น ในการทำงานของมนุษย์เองก็ประสบกับปัญหาที่มีผลต่อสุขภาพจิต โดยปัจจุบันภาวะการแข่งขันทางโลกธุรกิจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม บริษัทต่างก็หากลยุทธ์ที่จะเข้ามาช่วยในการดึงดูดให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเฉพาะสินค้าของบริษัทตน การแข่งขันมีทั้งการเพิ่มขยายเครือข่าย การลดราคา การโฆษณา การแจกของสมนาคุณ และแนวทางต่าง ๆอีกมากมายที่จะนำมาโน้มน้าวให้ลูกค้าเลือกใช้เฉพาะบริการของตน นอกจากการแข่งขันในด้านที่กล่าวมาแล้ว บริษัทยังมีการนำการให้บริการที่เรียกว่าฝ่ายบริการลูกค้าเข้าเสริมกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อช่วยผลักดันให้บริษัทก้าวไปสู่ความเป็นหนึ่งด้านการบริการและเพื่อให้บรรลุต่อเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ได้เร็วขึ้น

ฝ่ายบริการลูกค้า หรือ ที่เรียกว่า Customer Service Centre คือหน่วยงานที่นับว่าเป็นด้านแรกในการติดต่อกับลูกค้าของทุกบริษัท ซึ่งฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service) จะประกอบหน่วยงาน 2 ลักษณะคือ หน่วยงานบริการลูกค้าที่ให้บริการลูกค้า ณ.จุดจำหน่าย โดยให้บริการแก่ลูกค้าที่เดินทางเข้ามาเพื่อขอใช้บริการ ส่วนอีกหน่วยงานหนึ่งคือ ฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Centre) ซึ่งการให้บริการทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิค(E-Mail) โทรสาร (Fax) และผ่านเว็บ ซึ่งหน่วยงาน Call Centre อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า โดยสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลายช่องทางและไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่ศูนย์บริการ

บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ให้บริการในระบบการสื่อสารไร้สายหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone) ของประเทศไทย (สุปรียา คุปตาสา: 2548) และมีหน่วยงาน Call Centre ที่ให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่งโมง (Call Centre 1331) โดยการให้บริการในหน่วยงานครอบคลุมถึง การบริการด้านค่าบริการ แนะนำผลิตภัณฑ์ ข้อมูลเทคนิค การรับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลด้านข่าวสารและบันเทิง ฯลฯ พนักงานแต่ละคนจะปฏิบัติงานโดยนั่งอยู่ที่เดิมเป็นระเวลาไม่ต่ำกว่า 7 ชั่วโมงครึ่ง (ข้อมูลจากฝ่ายจัดตารางการทำงานของพนักงาน) โดยไม่รวมเวลาพักกลางวันและช่วงพักผ่อน 10 นาทีทั้งเช้าและบ่าย ตลอดระยะเวลาในแต่ละวันที่ปฏิบัติงานพนักงานมีการให้บริการแก่ลูกค้าโดยรับสายไม่ต่ำกว่า 100 สายต่อวัน ซึ่งต้องเผชิญกับความเครียด ความล้าของร่างกาย และความกดดันจากความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อบริษัทในแต่ละวัน

จากความคาดหวังที่ได้รับจากลูกค้า ทำให้องค์กรมีการกำหนดกฎเกณฑ์การทำงานต่างๆ หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ดัชนีวัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators) (Catriona Wallace & Johanna Hetherington: 2546) มาใช้วัดการทำงานของพนักงานและการทำงานโดยรวมของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้การบริการที่ออกไปสู่ลูกค้านั้นเปี่ยมคุณภาพ รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของลูกค้า เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานได้แก่ ความเร็วในการรับสายลูกค้าไม่เกิน 5 วินาที เวลาเฉลี่ยในการสนทนาไม่เกิน 180 วินาทีต่อสาย เวลาพักผ่อนช่วงเช้า และ บ่าย ไม่เกิน 10 นาทีต่อครั้ง

นอกเหนือจากความคาดหวังที่พนักงานได้รับทั้งจากลูกค้าและจากหน่วยงานในระหว่างการปฏิบัติงาน พนักงานเองยังต้องเผชิญกับปัญหาและความเปลี่ยนแปลงต่างๆมากมายที่เกิดขึ้นในภาวะปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง อาชญากรรม ค่าครองชีพที่สูงขึ้น และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งเหล่าล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของพนักงาน และผลต่างๆเหล่านี้อาจส่งผลกระทบไปยังการให้บริการแก่ลูกค้าที่ด้อยประสิทธิภาพและไม่เต็มใจให้บริการ

จากคำกล่าวที่กล่าวว่า มนุษย์ใช้ชีวิตอย่างน้อย 1 ใน 3 ของ 24 ชั่วโมง หรือประมาณ 8 ชั่วโมงอย่างต่ำในการทำงาน หากไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานแล้ว ก็เท่ากับว่าครึ่งหนึ่งของชีวิตไม่มีความสุขและจะมีผลกระทบต่อชีวิตด้านอื่นๆ พลอยทำให้ไม่มีความสุขไปด้วย (เกศรา นพมาศ: 2543) เช่นเดียวกันการให้บริการที่ดีเลิศและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้านั้นจะได้แรงขับมาจากพนักงานที่มีความพร้อม มีความสุขในการปฏิบัติงาน หากประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคใดๆก็จะไม่มีผลกระทบทำให้ความดีเยี่ยมในการบริการลดน้อยลง ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของ

พนักงานไม่เพียงแต่นำมาซึ่งการให้บริการที่เป็นเลิศเท่านั้น แต่ความสุขของพนักงานยังมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การลดอัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้บริษัทลดค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องนำมาใช้ในการรับสมัครพนักงานใหม่ การฝึกอบรมพนักงานใหม่ (Call Centre Association: 2550)

เนื่องด้วยผู้วิจัยทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์มาเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี และเคยปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด พบว่าปัญหาจากการให้บริการลูกค้าที่ไม่ดี หรือ การลาออกจากงาน มักจะเกิดขึ้นมาจากการไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 10 คน พบว่าปัจจุบันความสุขในการทำงานลดน้อยลง อันเนื่องมาจากค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูงขึ้น พนักงานถูกวัดการทำงานทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเวลาการเข้างาน เวลาพักกลางวัน เวลาในการสนทนากับลูกค้า และต้องเผชิญกับปัญหาด้านอุปกรณ์ในที่ทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ที่มักเสียบ่อยครั้ง พนักงานยังกล่าวเพิ่มเติมว่า ปัจจุบันพนักงานที่เคยปฏิบัติงานมาตั้งแต่บริษัทจัดตั้งได้ลาออกไปเป็นจำนวนมากอันสืบเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมากมายในปัจจุบัน และ ความสุขในการทำงานของพนักงานก็ลดน้อยลงจากเดิม

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นกับพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟจำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่อาคารฟอร์จูนทาวเวอร์ จำนวน 80 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อดังนี้

คำถามข้อที่ 1 “ขณะนี้ท่านประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านใดบ้าง” คำตอบที่พบมากที่สุดได้แก่ ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานมีความซ้ำซากจำเจ เบื่องาน เงินเดือนไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย โดยมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 47.43 รองลงมาคือปัญหาเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ปัญหาผู้บังคับบัญชา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ปัญหาเพื่อนร่วมงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25

คำถามข้อที่ 2 “จากปัญหาข้อที่ 1 ท่านคิดว่าเกิดมาจากสาเหตุใด” สาเหตุที่พบมากที่สุดคือ ค่าครองชีพสูงขึ้น ลูกค้ามีความคาดหวังสูง งานซ้ำซากจำเจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.91 การแข่งขันกับเวลา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.91 การเดินทาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 และ ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10

จากการสำรวจปัญหาเบื้องต้นนี้พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ด้วยสาเหตุค่าครองชีพสูงขึ้น ลูกค้ามีความคาดหวังสูง งานซ้ำซากจำเจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546 : 5) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลตามแรงปรารถนา เมื่อบุคคลมีความสุขในการปฏิบัติงาน ไม่ว่างานจะมีลักษณะใดก็ตามก็พอใจที่จะทำ

การที่พนักงานไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้การบริการแก่ลูกค้านั้นด้อยประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานไม่ได้เป็นไปเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ จำนวนการลาออกของพนักงานสูงขึ้น อีกทั้งกระทบต่อความพยายามในการเป็นผู้นำทางด้านการให้บริการ ซึ่งผลข้างเคียงที่ตามมาคือลูกค้าหันไปใช้บริการกับบริษัทคู่แข่งซึ่งลูกค้าได้รับการให้บริการจากพนักงานที่เปี่ยมไปด้วยความเต็มใจและยินดีให้บริการ (Deiredre Hutchinson : 2549)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้ามอบให้แก่ผู้บริหารในองค์กร มาประกอบการวางนโยบายเพื่อเสริมสร้างดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานในหน่วยงาน เมื่อพนักงานมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้การบริการแก่ลูกค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพ ความประทับใจ และความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบริการลูกทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่ อาคารฟอร์จูน ทาวเวอร์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 275 คน โดยมีจำนวนพนักงานชาย 75 คน และ พนักงานหญิง จำนวน 200 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตัวแปรที่ศึกษา

1.ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพการสมรส

1.1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6 บุคลิกภาพ

1.1.7 สุขภาพจิต

1.1.8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1.2 ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่

1.2.1 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

1.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

1.3.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน

1.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

1.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ดัชนีความสุข หมายถึง ค่าชี้วัดความสุข สุขภาพจิต และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด หากพนักงานมีผลในการวัดที่อยู่ในระดับที่ดีจะส่งผลทำให้พนักงานนั้นมีความสุขในการดำรงชีวิต มีสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งทำให้ส่งผลให้การบริการแก่ลูกค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพ ความประทับใจ และความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้น

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น

2.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท รายได้เฉลี่ย บุคลิกภาพ สุขภาพจิต และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศหญิง เพศชาย

2.1.2 อายุ หมายถึง จำนวนเวลานับเป็นปีเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. ที่เกิดจนถึงปีปัจจุบันของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

2.1.3 สถานภาพสมรส ได้แก่

2.1.3.1 โสด

2.1.3.2 คู่

2.1.3.3 หม้าย/แยกกันอยู่

2.1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท หมายถึง วันเดือนปี ที่เริ่มทำงานกับบริษัท ทรูมูฟ จำกัด จนถึงปัจจุบัน ของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์

2.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน หรือ ค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน

2.1.6 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะที่แสดงออกของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้พนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ซึ่งบุคลิกภาพที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.6.1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค มีความก้าวหน้า มีความก้าวร้าว โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จ และสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว และไม่ชอบการรอคอย

2.1.6.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่หวังผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ อดทน รอคอยได้

2.1.7 สุขภาพจิต หมายถึง ภาวะความสมบูรณ์ทางจิตใจของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ที่มีต่อตนเองและผู้อื่น โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในชีวิตประจำวันได้ ตลอดจนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข วัดโดยแบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ 60 (Thai General Health Questionnaire 60)

2.1.8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต้องการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ตั้งไว้ มีความมุ่งมั่นในการทำงานโดยการกำหนดเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้สำเร็จ เหมาะสมกับความสามารถของตน มีความมานะพยายาม มีความอดทน มีความรับผิดชอบในการทำงานและมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน อีกทั้งมีปัจจัยทางด้านสวัสดิการและค่าตอบตอบแทน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.2 ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว หมายถึง งานหรือสิ่งที่พนักงานปฏิบัติต่อสมาชิกในครอบครัวของตนเอง ในด้านการดูแลที่ต้องให้แก่บิดา มารดา บุตร ญาติพี่น้อง ด้านความรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายในครอบครัว และค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว และการปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ดังนี้

2.2.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ การให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อสมาชิก การแสดงออกถึงความรัก การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำต่างๆ แก่สมาชิกในครอบครัว

2.2.2.2 การปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน ได้แก่ การแสดงความรัก การดูแลเอาใจใส่ของสมาชิกที่มีต่อพนักงาน การปฏิบัติตามคำแนะนำ ยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน การช่วยเหลือพนักงานด้วยความเต็มใจและการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆของครอบครัว ร่วมกับพนักงาน

2.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน หมายถึง ขนาดห้องทำงานที่ไม่แออัด สภาพไฟฟ้าสว่างพอในการปฏิบัติงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องทำงาน การดูแลรักษาความสะอาดของที่ทำงาน บริเวณที่ทำงานปราศจากสิ่งรบกวน ความเพียงพอของวัสดุในการทำงาน คุณภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ และปริมาณงานที่ปฏิบัติเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานที่มีอยู่

2.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชาและการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานเพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังนี้

2.3.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความเคารพนับถือ การปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงตามคำสั่งและสามารถตรวจสอบได้เสมอ การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และนโยบายของบริษัท ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งมา

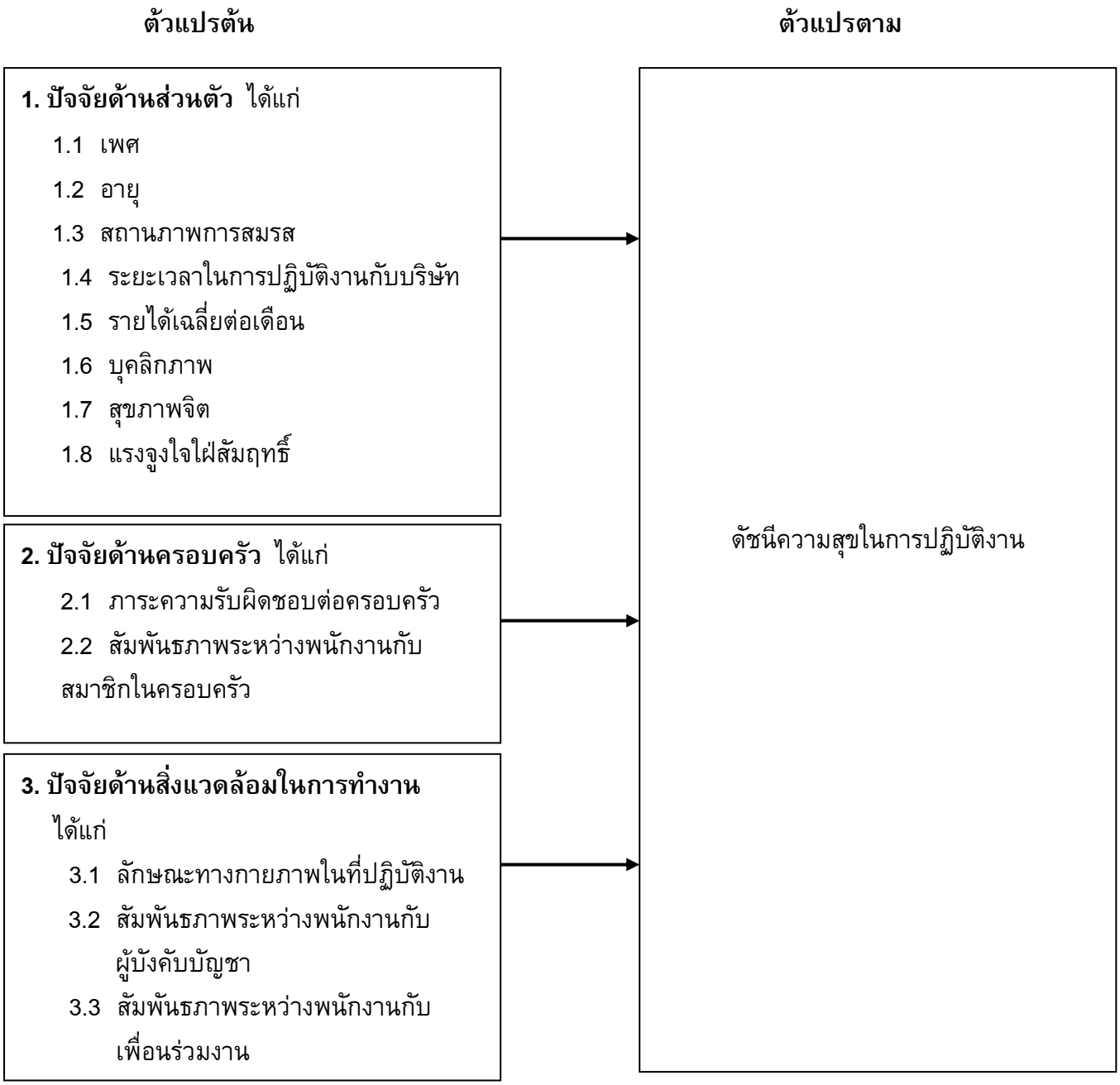
2.3.2.2 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ได้แก่ การเอาใจใส่ในเรื่องงานที่มอบหมายไปรวมทั้งความเป็นอยู่ สนับสนุนที่จะให้ความรู้ และแนะนำวิธีการทำงานและส่วนตัวแก่พนักงาน และการให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ส่งเสริมพนักงาน รับฟังความคิดเห็น มีการให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม

2.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน และการปฏิบัติตนของเพื่อนร่วมงานต่อพนักงาน เพื่อให้เกิด

ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้แก่ ความสนิทสนมกลมเกลียว การช่วยเหลือให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน การยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการประสานงานที่ดี และทันท่วงที

3 . พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Centre) หมายถึง พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าผู้ซึ่งให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ แฟกซ์(Fax) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ เว็ป

กรอบความคิดในการวิจัย



ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ สถานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว และ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน น่าจะ(ตัดออก)ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

1.1.1 ความหมายของความสุข

พลาโต (Plato;1984) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสุขไว้ว่า ความสุขหมายถึง การมีคุณธรรม (Virtue) เป็นเครื่องดำเนินชีวิตอันผสมผสานกับปัญญา (Wisdom) ความกล้าหาญ (Courage) การรู้จักประมาณ (Temperance) และความยุติธรรม (Justice)

อริสโตเติล (Aristotle;1887 อ้างอิงจากพระมหานิยม อิสวโส.2545) ให้ทัศนะคติว่าความสุข คือกิจกรรมของวิญญาณที่สอดคล้องกับคุณธรรมที่สมบูรณ์

สุกมล วิภาวีพลกุล (2546:25) กล่าวว่า ความสุขช่วยเสริมสร้างทั้งความสามารถด้านสติปัญญา ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหา ดังนั้นทุกคนต้องรู้จักตนเองว่าเป็นคนอย่างไร แล้วปรับตัวให้เข้ากับโลก มองโลกในแง่ดี จะทำให้มีชีวิตอย่างมีความสุข และหากจะพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความมีการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่มีการพัฒนาศักยภาพทั้งทางสมองและภาวะอารมณ์ร่วมกัน

ความสุข (Pleasure or Happiness) ในทัศนะของมิลล์ (Mill;1949 อ้างอิงจากพระมหานิยมหาญสิงห์. 2545) หมายถึง ความรื่นรมย์และความปราศจากความเจ็บปวด ซึ่งตรงข้ามกับความทุกข์ (Unhappiness) คือ ความเจ็บปวด และภาวะไร้ความพึงพอใจ ลักษณะคำที่มีความหมายเดียวกับความสุข คือ ประโยชน์ ความดี ความถูกต้อง ความสุขแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปริมาณของความสุข หมายถึง ความสุขที่เน้นแต่ปริมาณความสุขเพียงอย่างเดียว เช่น มนุษย์กินข้าว
2. คุณภาพความสุข หมายถึง ความสุขที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสิ่งต่างและเน้อนความสุขทางจิตใจ

จากเอกสารดังกล่าว สรุปได้ว่า ความสุข หมายถึง กิจกรรมเชิงปัญญาและเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจต่อบุคคลอันนำมาซึ่งความสำเร็จของชีวิต

1.1.2 ความหมายของการทำงาน

ธงชัย สันติวงศ์ (2545) กล่าวว่า การทำงาน หมายถึง การทำกิจกรรมในความรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จ

เว็ทเท็น และ คาเมรอน (Whetten ;& Cameron. 2002) กล่าวว่า การทำงานเป็นผลที่เกิดจากความสามารถและการจูงใจที่เกิดขึ้นในบุคคล ซึ่งความสามารถเกิดจากความฉลาด การเรียนรู้ และแหล่งทรัพยากร ส่วนการจูงใจเกิดจากความปรารถนา และพันธะสัญญา

แม็ทเทสัน (Matteson : 2002) กล่าวว่า การทำงานเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและเป็นสิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

จากเอกสารดังกล่าว สรุปได้ว่า การทำงาน หมายถึง การดำเนินการกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยเป็นการนำความรู้ความสามารถมาใช้และมีแรงจูงใจทำให้การดำเนินกิจกรรมนั้นๆจนสามารถบรรลุสู่ความสำเร็จ

1.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับดัชนีความสุข

ปัจจัยโดยตรงที่มีผลต่อจิตใจจึงพิจารณาแบ่งองค์ประกอบของสุขภาพจิตเป็น 4 Domains คือ

Domain ที่ 1 สภาพจิตใจ (Mental State) นำแนวคิดมาจาก เซลล์และแน็กปาล (Sell;& Nagpal. 1992) ในด้านความรู้สึกเป็นสุข อารมณ์ด้านบวก (General well-being positive affect) และอารมณ์ด้านลบ (General well-being negative affect) และดัชนีที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยทางจิต เนื่องจากเป้าหมายของคนคือความผาสุก โดยการวัดความทุกข์หรือสุขของบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด ซึ่งวัดจากความรู้สึก อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม ว่าในปัจจุบันเป็นอย่างไร และมีโรคภัยไข้เจ็บหรือมีอาการของโรคต่างๆ เกิดขึ้นหรือไม่ เป็นการวัด ณ ปัจจุบัน นอกจากนี้ยังได้นำแนวคิดของ อัมพร โอตระกูล และคณะ (2540) ซึ่งกล่าวถึงการประเมินภาวะสุขภาพจิตว่าประกอบด้วย 3 Domain และ Domain หนึ่งซึ่งสอดคล้องกับ Domain นี้ คือ การรับรู้ทางความคิด การแสดงออกทางอารมณ์ และการกระทำที่ตอบสนองต่อตนเอง และ จาโฮดา (Jahoda. 1958) มีแนวคิดว่าการประเมินสุขภาพจิตของคนทั่วไปให้พิจารณาจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อตนเอง และแบบวัดคุณภาพชีวิต (WHO group, 1994) ซึ่งมีแนวคิดว่าคุณภาพชีวิตของบุคคลเกี่ยวข้องกับ physical domain คือการรับรู้สภาพ
ร่างกายของบุคคลซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน

Domain ที่ 2 สมรรถภาพของจิตใจ (Mental capacity) เป็นการมองในเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหา ซึ่งนำแนวคิดจาก WHO (1951) ที่เกี่ยวกับ Psychological characteristic ของ Mental health มองสมรรถภาพว่าหมายถึงความสามารถในการเผชิญปัญหาหรือสมรรถภาพในการแก้ปัญหาในการดำเนินชีวิต ที่สำคัญมีอยู่ 3 ด้าน คือ

1. ปัญหาการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น สร้างความสัมพันธ์และธำรงรักษาความสัมพันธ์ให้อยู่ด้วยกันได้อย่างราบรื่น

2. ปัญหาจากสิ่งแวดล้อมหรือสังคมภายนอกที่มากดดัน มีความสามารถในการปรับตัวให้อยู่ได้ในสถานการณ์นั้นๆ และถ้าให้ดีคืออยู่ได้อย่างมีผลผลิตของงานด้วย (Productive) มีคุณค่า สร้างประโยชน์ได้ ซึ่งเป็นความสามารถของบุคคลที่จะอยู่ได้ในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

3. ปัญหาที่เกิดจากภายในจิตใจของตนเอง มุ่งไปที่ instinctive drives คือ ความต้องการพื้นฐานของคนเราเกิดความขัดแย้งกัน เป็นการดูว่าจิตใจสามารถ balance ความขัดแย้ง ทำให้เกิดความสมดุล มีผลออกมาที่ราบรื่น เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาที่สำคัญในการดำเนินชีวิต

Domain ที่ 3 คุณภาพของจิตใจ (Mental quality) คือการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยมุ่งให้เป็นคนดี คนเก่ง เป็นคนที่มีความสุขซึ่งเป็นลักษณะ Psychological characteristic ที่สำคัญ หรือหมายถึง คุณภาพของจิตใจนั่นเอง สำหรับ Domain ที่ 3 นี้นำแนวคิดมาจาก WHO (1951) และ จาโฮดา (Jahoda. 1958) ซึ่งแสดงความคิดเห็นว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีต้องมี Positive mental health คือ มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ต้องการทำตนให้เป็นประโยชน์ บุคลิกภาพที่ผสมผสานกันดี มีความเป็นตัวเอง มีการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์ เป็นต้น สำหรับคุณภาพของจิตใจ ทำให้เกิด

1. ความสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้บุคคลอื่นชอบเราได้ เป็นคนที่ดี ทำให้คนอื่นมองว่าเป็นคนดี เป็นความสามารถที่มีมากกว่า Domain 2 คือ สามารถช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ ได้ เป็นคุณลักษณะที่ไม่ใช่มองแต่ตนเอง ยังมองถึงประโยชน์ต่อส่วนรวมด้วย คือการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นอย่างมีคุณภาพ

2. อยู่ในสังคมอย่างสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการสร้างผลประโยชน์ สร้างงาน สร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวม ทำให้ตนเองก้าวหน้า มีคุณสมบัติและแรงจูงใจที่จะทำให้ตนเองมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3. มีคุณลักษณะที่เสริมสร้างความสุขให้แก่ตนเอง ตั้งแต่การดำเนินชีวิตอย่างราบเรียบ หรือพึงพอใจในความเป็นอยู่ของตนเอง มีความสุขร่วมกับผู้อื่น สุขสงบในใจตนเอง

Domain ที่ 4 ปัจจัยสนับสนุน ได้นำแนวคิดจาก Subjective well – being, Quality of life ซึ่งมองว่า บุคคลจะมีการรับรู้เกี่ยวกับบุคคลแวดล้อมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อจิตใจและการดำเนินชีวิต เช่นรับรู้ว่า เมื่อมีปัญหาบุคคลที่แวดล้อมสามารถช่วยเหลือตนเองให้รู้สึกปลอดภัย มั่นคงในชีวิต มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี มีสถานบริการด้านสุขภาพ มีกิจกรรมสันทนาการและมีเวลาว่าง มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น จะเห็นได้ว่า 3 Doamin

แรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับตนเองทั้งสิ้น แต่ความสุขหรือทุกข์ไม่ได้เกิดจากตนเองเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกมากระทบด้วย จึงเกิด Domain ที่ 4 ขึ้น

จากเอกสารดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์ประกอบ (Domain) สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของบุคคลคือ

1.ลักษณะของความสุข หรือความทุกข์ของบุคคลในปัจจุบัน ซึ่งบุคคลรับรู้ได้จากความรู้สึกที่มองตนเองทั้งในด้านบวกและด้านลบ รับรู้จากสภาวะสุขภาพของตนเอง ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ ตลอดจนการยอมรับในภาพลักษณ์และรูปร่างของตนเอง

2. เมื่อมีปัญหาหรือความทุกข์ มีความสามารถที่จะแก้ปัญหาได้มากน้อย แค่ไหน เพื่อที่จะกลับมาดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ

3.การดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพ มีลักษณะต่างๆ ที่ทำให้การดำเนินชีวิตมีคุณภาพที่สำคัญ มี 3 ด้าน

1.1 การอยู่ร่วมกับคนอื่น สร้างประโยชน์ให้กับคนอื่น

1.2 การดำรงชีวิต และการทำงานให้ก้าวหน้า

1.3 ความสามารถในการสร้างความสุขให้ตนเอง

สำหรับการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างสุขภาพจิต ซึ่งช่วยทำให้ชีวิตดีขึ้น

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

อภิชัย มงคลและคณะ (2544:147) ได้ทำการวิจัยในหัวข้อเรื่อง การศึกษาดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตของคนไทย (ระดับบุคคล) โดยใช้วัดกับประชากรภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และใช้เครื่องมือชี้วัดดัชนีวัดสุขภาพจิตของคนไทยฉบับสมบูร์ 66 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ สภาพจิตใจ สมรรถภาพของจิตใจ คุณภาพของจิตใจ และ ปัจจัยสนับสนุน โดยพบว่า ร้อยละ 50.9 อยู่ในเกณฑ์เท่ากับคนทั่วไป ร้อยละ 24.6 สุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์ที่ดีกว่าคนทั่วไป และ ร้อยละ 24.5 สุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์น้อยกว่าคนทั่วไป

2.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

ฟาโซ (Faso.1993 :42) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมทางสังคม ความผาสุก รวมทั้งสุขภาพจิตและสุขภาพกายในผู้ใหญ่วัยกลางคน โดยการสุ่มตัวอย่าง 50 คน ให้ตอบแบบสอบถาม โดยมีตัวแปรอิสระคือ ข้อมูลทั่วไป กิจกรรมทางสังคม ตัวแปรตามคือ ความผาสุกทั่วไป สุขภาพจิตและสุขภาพกาย สำหรับกิจกรรมทางสังคมที่ศึกษาคือ 1) กิจกรรมที่เป็นทางการโดยการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น การมีส่วนร่วมในการประชุมกับองค์กรอาสาสมัคร 2) กิจกรรมที่ไม่เป็นทางการในระดับบุคคล และเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่น 3) กิจกรรมที่กระทำตามลำพัง เช่น การดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือ การคงไว้ซึ่งการอยู่ตามลำพังอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกิจกรรมอย่างไม่เป็นทางการและความผาสุก สุขภาพกาย สุขภาพจิต

รอส (Ross.1995 :457) ได้ทำการศึกษาเรื่อง มิติด้านจิตวิญญาณ : ความสำคัญต่อสุขภาพของผู้ป่วย ความผาสุกและคุณภาพชีวิต ความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาล โดยมีแนวคิดว่ามิติด้านจิตวิญญาณมีความสำคัญต่อความหมายและจุดมุ่งหมายของความสำเร็จในชีวิต ความหวัง การมีชีวิตอยู่ ความเชื่อและความศรัทธา มิติทางจิตวิญญาณจึงมีความสำคัญสำหรับการบรรลุถึงความรู้สึกทั้งหมดของสุขภาพ ความผาสุก และคุณภาพชีวิต ความเจ็บป่วย และการเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความทุกข์ทรมานต่อจิตวิญญาณ ความต้องการด้านจิตวิญญาณของผู้ป่วยจึงควรได้รับความสนใจ บทบาทของพยาบาลในด้านการพยาบาลทางจิตวิญญาณของผู้ป่วย ควรมีการอภิปราย และอ้างอิงในเอกสารทางการพยาบาล

ดันแกน (Dungan; et al. 1996 :23.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำรงไว้ซึ่งสุขภาพสำหรับผู้ใหญ่ วัยกลางคนที่อ่อนแอ และอยู่คนเดียว : การดำรงไว้ซึ่งสุขภาพสามารถทำให้เกิดความผาสุกทางกาย และจิตใจได้หรือไม่ การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงบรรยาย โดยวัดผลลัพธ์ของโปรแกรมการดำรงไว้ซึ่งสุขภาพโดยการออกกำลังกายตามปกติ การสอนเรื่องสุขภาพ และการมีส่วนร่วมในกลุ่มของความผาสุกทางกาย และทางจิต ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเลือกตามความสะดวก คือ เป็นผู้ใหญ่วัยกลางคนที่อ่อนแอ และอยู่ตามลำพัง สำหรับดัชนีชี้วัดความผาสุกทางสุขภาพกาย (physical well-being) ได้แก่ ความแข็งแรงของมือ พิสัยของการเคลื่อนไหว (ความยืดหยุ่น) และความดันโลหิต สำหรับตัวชี้วัดความผาสุกของสุขภาพจิต ได้แก่ ความภาคภูมิใจในตนเอง และความพึงพอใจในชีวิต ผลการศึกษาพบว่าเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนและหลังเข้าร่วม Program ค่าสถิติดีขึ้นในทุกด้าน

แวน ดอนเกน (Van Dongen.1996 :535) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตและคุณค่าในตนเองของผู้ที่เจ็บป่วยทางจิตที่มีงานทำและไม่มีงานทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการทำงานและคุณภาพชีวิต และคุณค่าในตนเองของผู้ที่เจ็บป่วย

ทางจิตรุนแรง และผู้ที่ยังมีการเจ็บป่วยทางจิตดังนี้ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป ทัศนคติที่มีต่อการรักษาด้วยยาทางจิต และการรับรู้ความหมายของการทำงาน 2) คุณภาพชีวิต และคุณค่าในตนเองของผู้ที่เจ็บป่วยทางจิตรุนแรงที่มีงานทำและไม่มีงานทำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี 92 คน เป็นผู้ป่วยมีงานทำ 51 คน และไม่มีงานทำ 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสัมภาษณ์คุณภาพชีวิต คุณค่าในตนเอง ทัศนคติที่มีต่อการรักษา และการรับรู้การทำงาน ซึ่งทำการพัฒนาเครื่องมือนี้โดยคณะผู้วิจัยผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยที่มีงานทำมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงกว่าผู้ป่วยที่ไม่มีงานทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P = 0.033) ไม่พบความแตกต่างของภาพรวมคะแนนคุณภาพชีวิตทั้ง 2 กลุ่ม แต่คะแนนโดยรวมของกลุ่มที่มีงานทำสูงกว่ากลุ่มไม่มีงานทำ ทัศนคติที่มีต่อการรักษาด้วยยาของกลุ่มที่ทำงานและไม่ทำงานไม่แตกต่างกัน

จากเอกสารงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศสรุปได้ว่าความสุขของมนุษย์เกิดขึ้นได้โดยที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การดูแลและเอาใจใส่ของผู้คนที่อยู่รอบข้างทำให้เกิดความรู้สึกแห่งการมีคุณค่าและมีสุขภาพจิตที่ดี

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

2.1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” (Personality)ไว้แตกต่างกันดังนี้

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2520 : 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่รวมเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรม

บุตร ประดิษฐ์วนิช (2533 : 30) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะภาพของบุคคลที่ปรากฏแก่สายตาของผู้อื่น หรือภาพที่แสดงในชีวิตสังคม

อารี พันธ์มณี (2546 : 67) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ บุคลิกภาพภายนอกและภายใน ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพเป็นลักษณะที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งในด้านการดำเนินชีวิต การงานและสังคม ซึ่งมีผลต่อความก้าวหน้า

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าบุคลิกภาพคือลักษณะนิสัย หรือลักษณะภายนอกที่แสดงออกมาโดยเป็นการลักษณะจำเพาะเจาะจงของแต่ละคน

2.1.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.2.1.งานวิจัยในประเทศ

ชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535 : 73-74) ได้ศึกษาด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 วิทยาลัยสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 มีความวิตกกังวลสูงกว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 และ 4 และนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 มีความวิตกกังวลต่ำที่สุด และนักศึกษาพยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะมีความวิตกกังวลสูงกว่านักศึกษาพยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบ บี

จรรยา เกษศรีสังข์ (2537: 105) ได้ศึกษาการเผชิญหน้าของนักเรียนนายตำรวจ พบว่า นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีวิธีการเผชิญปัญหาแบบต่อสู้ปัญหา ยกเว้นการเผชิญปัญหาด้านการเรียนภาคปฏิบัติ ส่วนนักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพ บี มีวิธีการเผชิญปัญหาด้านต่างๆแบบรอมชอม

2.1.2.2.งานวิจัยในต่างประเทศ

ชวาทซ์ และคนอื่นๆ (Schawartz and other. 1986 : 235) ได้ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ที่ประสบความล้มเหลวในสถานการณ์ที่ไม่มีผู้ใดเคยประสบความสำเร็จเลย และในสถานการณ์ที่มีบางคนประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ มีความมุ่งหวังความสำเร็จในสถานการณ์ที่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ แต่จะไม่เอาไปผูกมัดกับงานที่ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จ

สตรูป และคนอื่นๆ (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533 ; 19.20 ; อ้างอิงจาก Strube; & other. 1987) ได้ศึกษาสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีความพยายามและความสำเร็จสอดคล้องกัน ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ มีความพยายามมากขึ้น เพื่อให้ตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ได้

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บุคคลที่มีบุคลิกลักษณะแบบเอ มีความมุ่งหวังต่อความสำเร็จในสถานการณ์ที่มีโอกาสประสบความสำเร็จและสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี และเชื่อถือในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว มากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี ซึ่งจากผลการวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี เห็นได้ว่าตัวแปรด้านบุคลิกภาพน่าจะมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน

2.2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

2.2.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

2.2.1.1. ความหมายของสุขภาพจิต

2.1.1.1.1 ความหมายของสุขภาพจิต

ได้มีผู้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้อย่างกว้างขวางหลายลักษณะดังนี้

ฝน แสงสิงแก้ว (2521 : 57) ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้คือ สุขภาพจิต หมายถึง สภาวะของชีวิตที่มีสุขภาพและผู้ที่มีสุขภาพจิตดี คือผู้ที่สามารถปรับตนเองอยู่ได้ด้วยความสุขในโลกซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2524 : 2) ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสมบูรณ์ของจิตใจที่ปราศจากอาการผิดปกติต่างๆทางจิต เช่น โรคจิต โรคประสาท ฯลฯ มีความมั่นคงทางจิตใจ สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมในสังคมในสังคมโดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

สุรางค์ จันทน์เอม (2527 : 2) ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาพของจิตใจในการปรับปรุงตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี มีความคิดถูกต้องแก้ปัญหาในการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข และสามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมการแพทย์ (2529 : 3) ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาพจิตใจของบุคคลที่สามารถแก้ปัญหา สามารถปรับตัวและปรับจิตใจได้อย่างเหมาะสมกับสังคมและสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง สามารถดำรงชีวิตอย่างสุขสบายตามอัตภาพ และปราศจากอาการโรคจิต โรคประสาท

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสมบูรณ์ทางจิตใจของมนุษย์ อันจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ไม่เป็นโรคจิตไม่เป็นโรคประสาท อีกทั้งมีความสามารถในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสมในทุกสภาวะแวดล้อม มีความมั่นคงทางจิตใจ มีสมรรถภาพในการทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และสามารถที่จะทำประโยชน์ให้แก่ตนเอง และสังคมได้ดี

2. ความสำคัญของสุขภาพจิต

อัจฉรา สุขารมณ์ (2529 : 2) กล่าวว่า ประเทศที่เจริญจะต้องประกอบด้วยทรัพยากร คือ บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี โดยที่ประชากรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ การรับผิดชอบย่อมแตกต่างไปตามวัย วัยเด็กมีหน้าที่รับผิดชอบด้านศึกษาเล่าเรียน ช่วยเหลือพ่อแม่พี่น้องเพื่อนร่วมโรงเรียน พอเติบโตเป็นผู้ใหญ่ก็จะต้องมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ต่อหน้าที่การงานของตน และต่อสังคมรอบข้าง รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้ด้วย

ความสำคัญของสุขภาพจิตในชีวิตประจำวัน คือ การให้บุคคลมีความรับผิดชอบในการงานที่ตนเองทำทั้งทางด้านส่วนตัวและทางด้านสังคม มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักใช้ความสามารถของตน มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ให้เป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การประกอบอาชีพและพยายามแก้ปัญหาต่างๆ ที่ตนประสบให้เป็นไปอย่างดีที่สุดในสายตาของตนเองและสังคม

ข้อคิดอีกอย่างหนึ่ง คือ เวลาญาติพี่น้องเจ็บป่วยทางกาย เราก็พากันทะนุถนอมกันอย่างดีเลยทีเดียว แต่ครั้นที่บุคคลเหล่านี้เจ็บป่วยทางใจ หรือพูดง่ายๆ ว่าเป็นโรคจิตนั่นเอง เราก็พากันเมินหน้าหนี ไม่อยากเข้าใกล้ มีความรังเกียจ ทั้งๆที่ความจริงแล้วโรคจิตก็เหมือนกับอาการไข้เช่นโรคทางกายอื่น เช่น ปอดบวม ปวดท้อง เป็นต้น จะเห็นได้ว่า สุขภาพจิตนั้นมีความสำคัญเท่ากับสุขภาพทางกาย เพราะทางกายกับจิตนั้นย่อมอยู่คู่กันเสมอ

3. ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

กรรมการแพทย์ได้เสนอแนวทางพิจารณาลักษณะของบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี คือ (กรมการแพทย์. 2529 : 3)

1) ไม่มีโรคทางกายและจิตใจ

2) มีความสามารถทางความสัมพันธ์และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้

3) มีความสามารถที่จะปรับตัวในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

4) สามารถทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและชุมชนแวดล้อมได้ตามสถานภาพของตนเอง

5) สามารถปรับตัวปรับใจให้เกิดความพึงพอใจ และมีความมั่นคงต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

เอิกเบิร์ท (Egbert. 1980 :11) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีได้แก่

1) รู้จักตนเอง สามารถพัฒนาผสมผสานบุคลิกภาพได้เหมาะสมกับความเป็นจริง

2) เป็นผู้ที่ตั้งความหวังไปในทางที่เป็นจริงได้

3) เป็นที่เข้าใจในชีวิตและจุดมุ่งหมายในชีวิต

4) เป็นผู้ที่มีหลักในการดำรงชีวิต สามารถก่อให้เกิดความหวังของชีวิต

5) มีความสามารถในการปรับความคิด พฤติกรรม ตามสถานการณ์ของชีวิตในแต่ละช่วงได้

6) สามารถเปิดเผยตนเอง สร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้

สรุปได้ว่า บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี จะต้องมีสุขภาพแข็งแรงทั้งกาย และใจ ยอมรับสภาพความเป็นจริง และปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมอย่างมีความสุข

2.2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

2.2.2.1. งานวิจัยภายในประเทศ

สุวรรณ พุทธิศรี และชัชวาลย์ ศิลปกิจ (2541:43) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบสอบถาม The Five-Scale Test of Self-Esteem for Children (FSC) ฉบับภาษาไทย โดยนำไปศึกษาร่วมกับ Children's Depression Inventory (CDI) และ Rosenberg's Self-Esteem Scale (RSE) ในเด็กนักเรียนมัธยมปลายจำนวน 408 คน เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการประเมินความภาคภูมิใจในตนเองในด้านต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่า FSC ฉบับภาษาไทยมีค่าความเชื่อถือได้อยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ โดยความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามในแต่ละด้านที่ผ่านการปรับปรุงแล้วอยู่ระหว่าง 0.60-0.78 และพบว่าคะแนนแต่ละด้านของ FSC มีความสัมพันธ์กับคะแนนของ CDI และ RSE อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า การประเมินความภาคภูมิใจในตนเองในด้านต่าง ๆ จะทำให้แยกปัญหาของนักเรียนได้ดีกว่าการประเมินโดยรวม สำหรับการประเมินความภาคภูมิใจในตนเอง 5 ด้าน ได้แก่

1. สังคม (social) เป็นความรู้สึกถึงการยอมรับที่ได้จากผู้อื่น ความรู้สึกถึงความสามารถในการเป็นเพื่อนกับผู้อื่นของตนเอง

2. การศึกษา (academic) เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองในฐานะนักเรียน ความพอใจในผลการเรียน ซึ่งอาจกำหนดมาตรฐานโดยพ่อ แม่ ครู เพื่อน

3. ครอบครัว (family) เป็นความรู้สึกรับรู้ตนเองในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของครอบครัว ความเป็นที่รักและเป็นที่ภาคภูมิใจของคนในครอบครัว

4. ภาพลักษณ์ (body) การมองรูปลักษณ์ของตนเองว่าสูง เตี้ย อ้วน ผอม กำลังดี

5. มุมมองรวม (global) เป็นมุมมองเกี่ยวกับตนเองโดยทั่ว ๆ ไป เช่น ความรู้สึกเป็นคนดี

ดลภางค์ จันทร์ทอง (2548 : 107) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลมีสุขภาพจิตที่ดีจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก

งานวิจัยในต่างประเทศ

เบอร์กแมน (Berkman.1971:92)ได้สร้างเครื่องมือวัดสภาวะสุขภาพจิต (Index of psychological well-being) เพื่อใช้ในการสำรวจสุขภาพจิตของประชาชนทั่วไป มีลักษณะเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบได้ประเมินความรู้สึกของตนเอง เกี่ยวกับความรู้สึกเชิงลบจำนวน 5 ข้อ ความรู้สึกเชิงบวก จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งหมด 8 ข้อ โดยให้เลือกตอบ 1 คำตอบในแต่ละข้อ การให้คะแนนการตอบหัวข้อในเครื่องมือมีดังนี้ ให้ค่า 0, 1 และ 3 คะแนน ถ้าเลือกตอบว่าไม่เคยรู้สึกเลย รู้สึกเป็น

ครั้งคราว และรู้สึกบ่อย ๆ ตามลำดับ ดังนั้น คะแนนความรู้สึกเชิงลบจึงมีตั้งแต่ 0-15 คะแนน และความรู้สึกเชิงบวกมีค่าตั้งแต่ 0-9 คะแนน

สำหรับการแปลผลระดับสุขภาพจิตของ Berkman มีความหมายดังนี้

ระดับที่ 1 มีความรู้สึกดีเลิศตลอดเวลา
ระดับที่ 2 มีความรู้สึกที่ดีตลอดเวลา
ระดับที่ 3 มีการรู้สึกดีเกือบตลอดเวลา
ระดับที่ 4 มีความรู้สึกที่ดีเป็นส่วนใหญ่
ระดับที่ 5 มีความรู้สึกที่ไม่ดีและความรู้สึกที่ดีพอ ๆ กัน
ระดับที่ 6 มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกือบตลอดเวลา
ระดับที่ 7 มีความรู้สึกที่ไม่ดีตลอดเวลา

ดีพวย (Dupuy.1977:157 - 160; citing Bowling. 1991) ได้สร้างเครื่องมือวัดสุขภาพจิตชื่อ The General Well-being Schedule (GWB) ใช้ในการสำรวจประชาชนทั่วไปในชุมชน เป็นการวัดเกี่ยวกับความรู้สึกที่แสดงถึงการมีสภาวะทางสุขภาพจิตที่ดี ความเศร้ากังวลใจ ซึ่งเครื่องมือนี้วัดภาวะสุขภาพจิตทั้งในด้านบวกและด้านลบ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 6 หมวด คือ 1) ความวิตกกังวล 2) ซึมเศร้า 3) สุขภาพทั่ว ๆ ไป 4) สภาวะสุขภาพจิตในด้านบวก 5) การควบคุมตนเอง 6) ความกระปรี้กระเป่ามีชีวิตชีวา (Vitality) เป็นการถามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในหนึ่งเดือนที่ผ่านมา ประกอบด้วยข้อคำถาม 18 ข้อ โดย 14 ข้อแรกใช้มาตรฐานส่วนประเมินค่า 1-6 และอีก 4 ข้อความ ใช้มาตราส่วนประเมินค่า 0-10 การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยการแยกออกเป็นหมวดย่อย 6หมวด หรือวิเคราะห์โดยการรวมคะแนนคำตอบจากแต่ละข้อ คะแนนต่ำจะแสดงถึงการมีปัญหาทางด้านความเศร้ากังวลใจในระดับที่รุนแรง คะแนนเต็มรวมจะอยู่ระหว่าง 0-110 ซึ่ง Dupuy ได้กำหนดระดับความรุนแรงของความเศร้ากังวลใจตามระดับของคะแนน ดังนี้

คะแนน 0-60 = ความเศร้ากังวลใจที่รุนแรง
คะแนน 61-72 = ความเศร้ากังวลใจขนาดปานกลาง
คะแนน 73-110 = สภาวะสุขภาพจิตที่ดี

เซลล์ และ แน็กปาล (Sell;& Nagpal.1992 :112-113) ได้ทำการศึกษาเรื่อง **Assessment of Subjective Well-being** ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างเครื่องมือประเมินความผาสุกของบุคคล โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น รู้สึกเป็นสุข และไม่เป็นสุข การสร้างเครื่องมือนี้จากคำถามเริ่มต้น 130 ข้อ ลดลงเหลือเพียง 40 ข้อ ซึ่งสามารถให้ผลการประเมินได้ใกล้เคียงกัน

สำหรับโครงสร้างของ Subjective Well-being ประกอบด้วย

1. ความรู้สึกเป็นสุข-อารมณ์ด้านบวก : General well-being positive affect เป็นความรู้สึกเป็นสุขที่รับรู้จากชีวิตโดยรวมว่าราบรื่นและสนุกสนาน และอารมณ์ด้านบวกที่เป็นมุมมองโดยทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจงในบางเรื่อง เช่น เรื่องงาน เรื่องครอบครัว

2. ความคาดหวัง และความสำเร็จที่เป็นไปตามที่คาดไว้ : Expectation-achievement congruenceความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการประสบความสำเร็จ และมีชีวิตตามที่ตนได้คาดหวังไว้ หรือเป็นชีวิตที่พึงพอใจ

3. Confidence in coping เป็นความเข้มแข็งของบุคลิกภาพ ความสามารถในการจัดการสถานการณ์คับขัน หรือสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดฝัน บางครั้งเรียกว่า สุขภาพจิตในรูปแบบของ “ecological sense” เช่น ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และเผชิญหน้ากับความยากลำบากโดยไม่ล้มเหลว

4. Transcendence ประสบการณ์ชีวิตนอกเหนือชีวิตปกติในแต่ละวัน เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการให้คุณค่าในทางจิตวิญญาณารสนับสนุนจากครอบครัว: Family group support

5. เป็นการสำรวจความรู้สึกในสองส่วนคือ ความรู้สึกเป็นสุขที่มาจากครอบครัวขยาย (นอกเหนือจากสามี ภรรยา และลูก) ว่าให้การสนับสนุน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความผูกพันกัน

6. การสนับสนุนทางสังคม : Social support จะสำรวจในสองประเด็นคือ ความรู้สึกปลอดภัย และความรู้สึกว่ามีเครือข่ายทางสังคม จะเน้นถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมนอกเหนือจากครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือทั้งในยามปกติและยามคับขัน (เป็นที่น่าสังเกตว่า การบริการทางการแพทย์ และแพทย์ไม่ถือเป็นของเครือข่ายทางสังคมที่ให้การช่วยเหลือ)

7. Primary group concern ปัจจัยนี้จะสำรวจถึงความรู้สึกที่มีต่อพื้นฐานของครอบครัว ซึ่งอาจจะเป็นส่วนหนึ่งของการมีความรู้สึกเป็นสุขโดยรวม ในหมวดนี้จะมีความสัมพันธ์กับข้อคำถามที่เกี่ยวกับ “การมีรายได้ของทั้งสามีภรรยา” ในทำนองที่ว่าชีวิตครอบครัวจะมีความสุขมากขึ้นถ้าทั้งคู่สามีภรรยามีงานทำ และในหมวดนี้ยังสัมพันธ์กับความปลอดภัยของลูก ๆ ด้วย

8. Inadequate mental mastery เป็นความรู้สึกว่าตนไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะควบคุมจิตใจ หรือไม่มีความสามารถพอที่จะจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถรบกวนสมดุลทางจิตใจได้ inadequate mastery ถือว่ารบกวน หรือลดความรู้สึกเป็นสุข (well-being)

9. Perceived ill-health จะมุ่งสำรวจความพึงพอใจ และความกังวลที่มีต่อสุขภาพและความสมบูรณ์ของร่างกาย ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกเป็นสุข

10. Deficiency in social contacts ข้อความจะสำรวจถึงความกังวลเกี่ยวกับว่าเพื่อนจะไม่ชอบ หรือความรู้สึกคิดถึงเพื่อน ๆ ซึ่งจะบอกความรู้สึกทางลบที่มีต่อเครือข่ายทางสังคม

11. General well-being negative affect ปัจจัยนี้จะสะท้อนให้เห็นการมองชีวิตโดยรวมในลักษณะที่หดหู่ น่าเศร้า การมีอารมณ์ดี และอารมณ์ที่ไม่ดี จะขึ้นกับการมองชีวิตหมดทั้งชีวิต ไม่ได้จำเพาะว่าเป็นความกังวลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

จากเอกสารงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศสรุปได้ว่าบุคคลที่มีสุขภาพจิตที่ดีจะไม่มีความเครียดในด้านต่าง ๆของชีวิตในแต่ละวัน ผู้ที่มีสุขภาพจิตที่ดีสามารถฝันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ สามารถแก้ไขสถานการณ์ในยามขับขันได้ มองทุกอย่างที่เกิดขึ้นในด้านบวกและใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

2.3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

2.3.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

นักจิตวิทยาและนักการศึกษา ได้ให้ความหมายของคำว่า “แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์” ไว้แตกต่างกันดังนี้

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1967 : 153) ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นแรงจูงใจชนิดหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม

ลินด์เกรน (Lindgren. 1967 : 31-34) เน้นความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในรูปของความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หรือเขียนย่อเป็น (n-Ach) ความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการชั้นสูงของมาสโลว์ (Maslow) เรียกว่าความต้องการตระหนักในความสามารถของตน (Self-Actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองทั้งในด้านความสามารถความถนัด รวมถึงศักยภาพอื่น ๆ และมีความสามารถที่จะใช้ความสามารถและศักยภาพนั้นอย่างเต็มที่

บราวน์ (Brown. 1987 : 114) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นความคิดซึ่งเป็นแรงขับอยู่ภายใน ซึ่งประกอบด้วย อารมณ์ ความปรารถนา ซึ่งเป็นเหตุให้คนแสดงพฤติกรรมออกมา และมีปริมาณมากน้อยไม่เท่ากัน

พระเทพวาที (2533 : 48-50) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่ามี 2 แบบ คือ แบบที่ 1 เป็นการใฝ่ความเป็นเลิศที่สนับสนุนระบบการแข่งขัน แบบที่ 2 คือ การใฝ่ความเป็นเลิศแท้ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประการที่ 1 ถ้าทำก็ทำให้ดีเลิศให้ได้ที่สุดเต็มที่แห่งงานนั้น ๆ ประการที่ 2 มีความเป็นเลิศเพราะดีที่สุดเต็มที่แห่งความสามารถของตัวเรา ประการสุดท้าย คือ สิ่งนั้นมีความเป็นเลิศโดนเป็นสิ่งที่ดีที่สุดเกื้อกูลที่สุดเป็นประโยชน์ที่สุดแก่ชีวิตและสังคม

สุรางค์ โค้วตระกูล (2537 : 123) กล่าวถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่า หมายถึงแรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนเองวางไว้

สมพร พรหมจรรย์ (2540 : 12) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่า เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ตนเองปรารถนาและสมใจ

ราตรี แสนเย็น (2540 : 6) ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า หมายถึง ความที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อพบความสำเร็จ และวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบผลสำเร็จหรือเมื่อล้มเหลว

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 140) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ทั้งในหน้าที่การงานและเรื่องราวส่วนตัว ให้สำเร็จลุล่วง

จากความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ข้างบนดังกล่าว สรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึงแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ตนเองปรารถนา และสนใจ ดังนั้นการเรียนของนักเรียนถ้ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการเรียนก็จะส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนให้ดียิ่งขึ้น เพราะว่าการตั้งใจเรียนและการใช้เวลาว่างในการศึกษาล้วนสะท้อนมาจากแรงจูงใจของผู้เรียน เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จได้ ผู้วิจัยจึงคิดว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียน

2.3.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.3.2.1.งานวิจัยในต่างประเทศ

ฟรินช์และโทมัส (Frence;& Thomas. 1958 : 45 – 48) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการบิน ที่มาฝึกอบรมที่ฐานอากาศ Lackland จำนวน 100 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับมากและกลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับเล็กน้อย เพื่อดูความแตกต่างในเรื่องของความสามารถในการแก้ไขปัญหา ผลจากการจากการศึกษาพบว่ากลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่ากลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นั่นก็คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

2.4.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

ภาระความรับผิดชอบในครอบครัวพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำไว้โดยแยกความหมายของแต่ละคำออกมาดังนี้

ภาระ (พาระ) น. หมายถึง ของหนัก น้ำหนัก ธุระที่หนัก การงานที่หนัก หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ

ความ (ความ) น. หมายถึง เรื่องอาการ คำนำหน้ากิริยา หรือวิเศษเพื่อแสดงสภาพ

ความรับผิดชอบ ก. หมายถึง ยอมรับผลทั้งที่ดีและไม่ดีในกิจกรรมที่แตกต่างกันที่ตนได้กระทำลงไป หรืออยู่ในความดูแลของตน

ครอบครัว (ครอบครัว) น. หมายถึง สถาบันพื้นฐานของสังคมที่ประกอบด้วยสามี ภรรยาและหมายถึงลูกด้วย

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าภาระความรับผิดชอบครอบครัว หมายถึง เป็นหน้าที่ที่คนในครอบครัว สามี ภรรยาและลูก ต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ตนได้กระทำไป ซึ่งภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิต และลักษณะของครอบครัวจำเป็นต้องเลี้ยงดูและรับผิดชอบต่อการเงินซึ่งมีต่อการทำงาน และความสามารถในการรับภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว (ธรรศธร วงศ์สัจจา. 2548: 21)

2.4.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

2.4.2.1. ความหมายภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

วัชรี ตันติคชาภรณ์ (2545: 21) กล่าวว่า ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวว่าหมายถึง ความรับผิดชอบด้านการเงิน หรือการเลี้ยงดูของบุคคลที่มีต่อบุตร บิดา มารดา ญาติพี่น้อง รวมทั้งบุคคลอื่นๆ ด้วยส่วนใหญ่ลักษณะครอบครัวของคนไทยจะเป็นแบบพึ่งพาอาศัยกัน

2.4.2.2. งานวิจัยในประเทศ

จารุวรรณ ศรีสว่าง (2542: 71-72) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของครูระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ครูมีหน้าที่ดูแลสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับสุขภาพจิต แสดงว่าครูที่ต้องดูแลสมาชิกในครอบครัว มีแนวโน้มสุขภาพจิตที่ดี ทั้งนี้เนื่องเพราะการดูแลสมาชิกในครอบครัว เช่นการดูแลพ่อแม่ บุตรธิดา หรือสามีภรรยา อันเป็นบุคคลอันเป็นที่รักทำให้ครูมีความรู้สึกอบอุ่น มีสิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน สามรถระบายความทุกข์หรือปัญหาจากการทำงานได้ด้วย ส่งผลให้ครูมีสุขภาพจิตดีส่วนครูที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวและค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว เช่น ค่าเช่าบ้าน หรือค่าเช้าซื้อบ้าน และค่าผ่อนรถ ไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต ทั้งนี้

เพราะถ้าหากครูมีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในบ้าน ครูก็จะไม่เครียด มีความสุข แต่ถ้าครูมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ครูก็จะมีความเครียด มีความทุกข์ ส่งผลให้ครูมีสุขภาพจิตไม่ดี

ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีผลต่อการทำงาน เนื่องจากถ้าบุคคลมีความสุขในการมีภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวบุคคลนั้น ก็จะทำให้ผู้นั้นมีสุขภาพจิตดี ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพด้วย

2.4.2.3.งานวิจัยในต่างประเทศ

ดุ๊กซ์เบอรี่และฮิกกินส์ (จีระศักดิ์ ประยงค์ขำ. 2548: 79; อ้างอิงจาก Duxbury; & Higgins. 1992) ได้ศึกษาความขัดแย้งระหว่างบทบาทในครอบครัวที่ทำงานทั้งสองและมีบุตรโดยใช้โมเดลของคอร์พเพิลแมน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 748 คน พบว่าความขัดแย้งในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งในครอบครัว และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งในงานและครอบครัวแต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

บาริช (จีระศักดิ์ ประยงค์ขำ. 2548: 79; อ้างอิงจาก Barich. 1995) ได้ทำการศึกษาความขัดแย้งในงาน และครอบครัวในกลุ่มตัวอย่างที่ทำงาน มีบุตรและอาศัยอยู่ร่วมกัน เขาพบว่าความขัดแย้งในงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในครอบครัว

จากเอกสารการวิจัยข้างต้น พบว่าตัวแปรความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีทั้งส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะการที่บุคคลมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว จะส่งผลให้เป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง และมีความรับผิดชอบ เมื่อมีความทุกข์หรือปัญหาสามารถระบายความทุกข์ให้คนในครอบครัวได้รับรู้ถึงปัญหา เมื่อปัญหาหมดไป หรือเมื่อเกิดความสบายใจ และอาจจะส่งผลให้การปฏิบัติไม่เต็มที่เท่าที่ควร หรืออาจจะทำให้เกิดความเครียด และเกิดความไม่สบายใจ และอาจจะส่งผลให้การปฏิบัติไม่เต็มที่เท่าที่ควร หรืออาจจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงได้ สรุปได้ว่าภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวของพนักงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานที่มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวที่ต่างกันน่าจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้วย

2.5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว

2.5.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว

โคลแมนและแฮนแมน(ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530: 176; อ้างอิงจาก Coleman and Hammen. 1974) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรประกอบของบรรยากาศในครอบครัวที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการของเด็ก ซึ่งได้แก่ ความรัก ความอบอุ่น การยอมรับและการยกย่องเด็ก บรรยากาศในครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย ความรัก ความอบอุ่น และการยอมรับบุตรธิดาด้วยความ

เหมาะสม สมเหตุสมผล และสอดคล้องกับสถานการณ์มีความสำคัญแก่การพัฒนาการ และความสมบูรณ์แห่งบุคลิกภาพของสมาชิกในครอบครัวนั้นๆ

สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่อย่างดีในครอบครัว มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคม ถ้าครอบครัวสมบูรณ์ด้วยระเบียบและคุณธรรมอันดีทุกประการแล้ว สมาชิกแต่ละคน ก็จะอยู่ในสภาพสมาชิกที่ดีของสังคมที่ใหญ่ขึ้นตามลำดับ ของความสัมพันธ์กัยสัมพันธภาพที่ดีของสมาชิกในครอบครัวจะช่วยให้ความเป็นอยู่ในความราบรื่น และทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีสุขภาพจิตที่ดี (เพชรรัตน์ แย้มแก้ว. 2545: 40)

ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว

ลักษณะความสัมพันธ์ครอบครัว ประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสามี-ภรรยา เป็นจุดเริ่มต้นของสัมพันธภาพที่สำคัญที่สุดที่สุดในครอบครัว เพราะว่าถ้าคู่สามีภรรยามีความรักใคร่ซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน พยายามปรับตัวเข้าหากัน ร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน ตลอดจนรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาต่างๆ ภายในครอบครัวร่วมกัน ย่อมทำให้ครอบครัวไม่มีความสุข เกิดความขัดแย้งกันเสมอ อันจะทำใครอบครัวขาดความสุข โดยเฉพาะบุตร เมื่อประสบสภาพการณ์ของความขัดแย้งนี้อยู่ประจำ ย่อมได้รับกระทบกระเทือนจิตใจ

2. สัมพันธภาพระหว่างบิดา มารดา และบุตร ความสัมพันธ์ที่มีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา และเมื่อมีการให้กำเนิดบุตรแล้ว ความสัมพันธ์ในครอบครัวก็เพิ่มขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบิดา มารดาและบุตรตามมา และความสัมพันธ์นั้นจะแน่นแฟ้นดีอยู่เสมอ ถ้าบิดามารดาทำตัวเป็นหลัก รักใคร่ผูกพันกันดี ความรักใคร่ผูกพันแน่นหนาของบิดามารดานั้นจะมีผลสะท้อนไปผูกพันรักใคร่ต่อบุตรให้แน่นแฟ้นต่อไปโดยปริยาย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้อง สัมพันธภาพระหว่างพี่น้องจะดีหรือไม่ จะแนบแน่นเพียงใดขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ในครอบครัวอันประกอบด้วยความสัมพันธ์พื้นฐาน และลักษณะการเลี้ยงดูของบิดา มารดา บิดามารดาให้เวลาเอาใจใส่และใช้ความอดทนในการทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ต่างๆในครอบครัว เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างบุตรด้วยกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวเป็นการรวมความสัมพันธ์ใน 3 ข้อแรกเข้าด้วยกัน

2.5.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว

2.5.2.1. งานวิจัยในประเทศ

เอื้อปญา เก่งการค้า (2550 : 67) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับสมาชิกในครอบครัวดี ได้รับความรัก คำแนะนำ และการสนับสนุนในด้านต่างๆจากครอบครัวทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

2.5.2.2. งานวิจัยในต่างประเทศ

มูส และคองเกอร์ (เพชรรัตน์ แย้มแก้ว. 2545: 41; อ้างอิงจาก Musses; & Conger. 1995) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อพัฒนาการต่อเด็กพบว่า พื้นฐานพฤติกรรมเด็ก ได้แก่ ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เกิดเนื่องจากบรรยากาศของบ้าน ถ้าทุกคนในบ้านมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ก็จะแสดงพฤติกรรมที่ดี เป็นมิตรสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นด้วย

จากเอกสารและงานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานที่มีความสัมพันธภาพกับสมาชิกในครอบครัวที่ต่างกันน่าจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย

2.6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

2.6.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

2.6.1.1 ความหมายและลักษณะทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางด้านอาคารสถานที่ ห้องพัก ที่นั่งพักผ่อน ห้องอาหาร สถานที่รับรองผู้มาเยี่ยม บริเวณสนาม ห้องน้ำ ห้องสุขาทางเดิน ที่จองรถ ห้องเก็บของ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อมดังกล่าวมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาลักษณะนิสัย ความรับผิดชอบคุณภาพชีวิต และช่วยให้ส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ (ยุพินธร โชติสุข. 2548: 25)

สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เหมาะสมจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคคลากร ได้แก่

1. การจัดบริเวณ และความงามของบริเวณ การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงามมีผลต่อจิตใจของผู้อยู่อาศัย ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่องาน และยังสามารถจะลดปัญหา และความกดดันต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้

2. อุณหภูมิ สิ่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขสบายทางร่างกายปัจจัยที่เกี่ยวกับอุณหภูมิและความชื้นในอากาศ ในปัจจุบัน เราสามารถปรับระดับร้อนหนาวภายในอาคารได้ ตามที่เราต้องการ ทำให้การปฏิบัติงานไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยไม่เครียดไม่หงุดหงิดไม่ทำอะไรผิดพลาดอยู่เสมอและไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

3. แสง สี เสียง การมองเห็น ต้องให้พอเหมาะกับสภาพทำงาน ต้องให้ทั้งประโยชน์และมีประสิทธิภาพที่จะปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ องค์กรควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (โชคดี รักทอง. 2531: 171-174) ได้เสนอแนะปัจจัยที่จะทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ใช้ในสำนักงาน บุคลากรมีความรู้ความเหมาะสมกับงาน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้ ซึ่งจะทำให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ

2.6.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

2.6.2.1. งานวิจัยในประเทศ

วัลลี จันทเรนทร์ (2545: 235) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดแต่ละข้อของสภาพแวดล้อมแล้วพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องอุณหภูมิ

วรรณา อาภาอดุล (2545: 6) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานครู เป็นอันดับแรก เพราะการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความเป็นระเบียบสวยงาม ขนาดของห้องไม่คับแคบ ปราศจากขยะ มีการปรับแสงสว่างเหมาะสมกับกิจกรรม ติดตั้งเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ได้มาตรฐานจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรักความสามัคคี มีความเข้าใจกัน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครู

ธวัชชัย นกวิเชียร (2545: 127) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าบุคลากรด้านการเรียนการสอนทางไกลมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดแต่ละข้อของสภาพแวดล้อมแล้วพบว่ามีความพึงใจอยู่ในระดับสูงในเรื่องแสงสว่าง

ดลภางค์ จันทร์ทอง (2548 : 107) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ทำงานที่มีลักษณะทางกายภาพในการปฏิบัติงานดีมีความเครียด เนื่องมากจากอุปกรณ์ต่างๆในโรงพยาบาลมีราคาแพง จึงทำให้เกิดความกังวลและต้องมีความระมัดระวังสูง

2.6.2.2.งานวิจัยในต่างประเทศ

แคพแพลน และโอเดีย (จารุวรรณ ศรีสว่าง. 2542: 29; อ้างอิงจาก Kaplan; & O'Dea. 1953) ได้ทำการวิจัยว่ามีสาเหตุอะไรที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจิตของครู เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของครูโดยให้ครูเขียนรายงานที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมต่างๆเช่นอาคารสถานที่ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการสอนไม่เหมาะสมหรือ เพียงพอแล้ว อาจทำให้เกิดความไม่พอใจและมีผลเสียต่อสุขภาพจิตของครูมากที่สุด

เมทเฟสเซล และเชีย (จารุวรรณ ศรีสว่าง. 2542: 29; อ้างอิงจาก Metfessel; & Shea. 1961) ทำการวิจัยเพื่อหาสาเหตุที่ครูอเมริกันในโรงเรียนรัฐบาลลาออกไปประกอบอาชีพอื่นปีหนึ่งๆเป็นจำนวนมาก ผลการวิจัยพบสาเหตุที่ทำให้ครูไม่พอใจในอาชีพของตน 50 ประการ แต่สาเหตุที่สำคัญที่สุดคือ สภาพการทำงานของครู คือเครื่องอำนวยความสะดวก วัสดุใช้สอยสำหรับครู เช่น ตู้ โต๊ะ กระดาน ดินสอ อ่างล้างมือ มีจำนวนไม่เพียงพอ คุณภาพต่ำ

จากเอกสารและงานวิจัยข้างต้น พบว่า สถานที่มีอุปกรณ์การทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวนเพียงพอกับพนักงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่าลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกัน น่าจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย

2.7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

2.7.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงาน หากผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และให้การยอมรับการให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงานก็จะเป็นไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานก็จะทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือที่ดี (Fiedler; & Garcia. 1987 : 52 ; อ้างอิงจากยุพินพร โชติสุข. 2548)

2.7.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

2.7.2.1. งานวิจัยในประเทศ

เอื้อปญา เก่งการค้า (2550 : 67) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชาที่ดีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยให้บรรยากาศในที่ทำงานดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และสามารถชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้ดี

2.7.2.2. งานวิจัยในต่างประเทศ

อาร์โนล และคณะ (วิไล พัวรักษา. 2541 : 47 ; อ้างอิงจาก Arnald;, etal. 1991) ได้ศึกษาสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับความเป็นบุคคลในการทำงานจะมีลักษณะดังนี้คือ น่าเชื่อถือ มีความเคารพ มีมนุษยสัมพันธ์ดีและสร้างความอบอุ่นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน

จากเอกสารงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศสรุปได้ว่า ผู้บังคับผู้ซึ่งให้การสนับสนุน ให้คำแนะนำ รับฟังความคิดเห็นของพนักงานและให้ความเป็นกันเองแก่พนักงาน ก็จะทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยดี และการทำงานสามารถสู่ความสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้

2.8. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.8.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานควรจะสร้างบรรยากาศในการทีงานให้มีความรักใคร่กลมเกลียว คอยช่วยเหลือกระตุ้นปฏิบัติงานของกลุ่ม และแนะนำช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน พูดจากันสนุกสนาน ร่วมมือกันเป็นอย่างดี ก็จะทำให้การทำงานนั้นเกิดขึ้นอย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จ

วิจิตร อาวะกุล (2528: 182 – 187) ได้ให้ข้อเสนอไว้ว่าเราทำงานอยู่กับคนหลายคน ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้ง ไม่เข้าใจกันและการสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานควรมีความจริงใจต่อกัน หลีกเลี่ยงการนินทา ชมเชยเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ ฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานก็จะทำให้งานนั้นออกมาสำเร็จ

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า เพื่อนร่วมงานคือกลุ่มบุคคลที่คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้กำลังใจ และมีความจริงใจให้แก่กัน และร่วมกันฝันฝ่าอุปสรรคที่เจอจนสามารถบรรลุสู่ความสำเร็จ

2.8.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.8.2.1. งานวิจัยในประเทศ

อารมณ์ จินดาพันธ์ (2536 :57) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู พบว่า เพื่อนร่วมงานเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีตัวหนึ่งของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน หมายความว่า ถ้าเพื่อนร่วมงานที่ดีการเปลี่ยนงานจะลดลงแต่ถ้าเพื่อนร่วมงานไม่ดี การเปลี่ยนงานจะสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตการทำงานของบุคคล เป็นแหล่งที่ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและคำปลอบโยนได้ หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ย่อมเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ

2.8.2.2. งานวิจัยในต่างประเทศ

พอร์ตเตอร์ และสเตียส์ (ธรรศธร สงศ์สัจจา. 2548 : 31 ; อ้างอิงจาก Porter; & Steers. 1973 : 151 – 176) ได้ทำการสำรวจพนักงานในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์และพนักงานขาย จากการสำรวจพบว่า ความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อการทำงาน

จากเอกสารงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศสรุปได้ว่าเพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน หากพนักงานได้เพื่อนร่วมงานที่ดีจะทำให้อัตราการลาออกจากงานของพนักงานเป็นไปในอัตราที่ต่ำทั้งนี้และการฝ่าฝันอุปสรรคต่าง ๆก็จะสามารถผ่านลุล่วงไปด้วยดี

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์

3.1 ประวัติการก่อตั้งฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์

ฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ก่อตั้งขึ้นมาในปี พ.ศ. 2547 โดยมีจุดประสงค์ในการให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัท การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อนำเสนอแก่ฝ่ายบริหารในการหาแนวทางแก้ไขให้แก่ลูกค้า นอกเหนือไปกว่านั้นฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ยังเป็นหน่วยงานในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆในองค์กรเพื่อแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าประสบ สำหรับหมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้าสามารถที่จะโทรเข้ามายังหน่วยงานนี้คือ 1331

3.2 ความหมายของฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์และมาตรวัดผลการการทำงาน

3.2.1 พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ หมายถึง พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ผู้ซึ่งให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ แฟกซ์(Fax) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ เว็ป

3.2.2 ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Key Performance Indicators) การทำงานในศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์จะมีตัวชี้วัดผลการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยแบ่งเป็นดังนี้

3.2.2.1 ระดับการบริการ (Service Level) หมายถึง ระดับการบริการ เป็นตัวชี้วัดที่ถูกนำมาใช้เป็นประจำสำหรับศูนย์บริการฯ ระดับการบริการเป็นเสมือนภาพที่แสดงออกมาถึงการตอบรับสายที่ดี ส่วนใหญ่ระดับการบริการจะถูกแสดงออกมาในรูปอัตราร้อยละ(Percentage)การตอบรับสายเรียกเข้าต่อระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เช่น 80%ของสายเรียกเข้าทั้งหมดได้รับการตอบรับภายในระยะเวลา20วินาที หรือ 80:20) ตัวชี้วัดดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงจำนวนสายเรียกเข้าที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ สามารถตอบรับภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.2.2.2 อัตราการละทิ้งสาย (Abandoned Call Rate) หมายถึง อัตราการละทิ้งสาย คือ จำนวนของสายที่ถูกละทิ้งทั้งหมด เช่น สายที่ผู้โทรเลือกที่จะวางก่อนถึงตัวเจ้าหน้าที่ หาร ด้วยจำนวนของสายเรียกเข้าทั้งหมดที่ผ่านมาตัวชี้วัดดังกล่าวนี้ได้รับการยอมรับว่าเป็นผลการวัดความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการเพราะสะท้อนให้เห็นว่ามีผู้ใช้บริการจำนวนกี่คนที่วางสาย หรือสายหลุดไปก่อนที่จะได้สนทนากับตัวเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ

3.2.2.3 ความพร้อมในการรับสายและการครอบครองสาย (Availability and Occupancy) หมายถึง เวลาที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บริการกับผู้ใช้บริการหาร ด้วยจำนวนเวลาทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯจะต้องปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน การวัดผลดังกล่าวนี้เป็นตัววัดเปอร์เซ็นต์ของเวลาที่ตัวเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯใช้ในการรอสายเรียกเข้า (หรืออีเมล์) สนทนากับผู้ใช้บริการและทำงานหลังการโทรเสร็จสิ้นแล้ว หัวหน้างานจะใช้ความพร้อมนี้เป็นตัวตรวจสอบประสิทธิผลและการยึดมั่นต่อแผนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ โดยรวมแล้วการวัดผลดังกล่าวนี้เป็นตัวชี้ให้เห็นระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯอยู่ในจุดปฏิบัติงานของตนและพร้อมที่ให้บริการผู้ใช้บริการ หัวหน้างานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่เฉพาะเจาะจงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ

3.2.2.4 ความเร็วมเร็วเฉลี่ยในการตอบรับสาย (Average Speed of Answer) หมายถึง ความเร็วเฉลี่ยในการตอบรับสาย เป็นการวัดระยะเวลาที่ผู้โทรต้องรอคิวในสายก่อนที่เจ้าหน้าที่จะทำการตอบรับความเร็วเฉลี่ยในการตอบรับสายจะชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้เร็วขนาดไหนอีกทั้งยังสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับตัวชี้วัดอื่นๆ เพราะการถือสายรอนานเกินไปจะส่งผลให้การละทิ้งสายนั้นเพิ่มสูงขึ้นและทำให้ระดับการบริการลดต่ำลง

3.2.2.5 อัตราการลาออกของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ (Staff Turnover Rate) หมายถึง อัตราการลาออกของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ คือการเปรียบเทียบอัตราการหมุนเวียนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯที่ลาออกในช่วงเวลาเดียวกัน เดือนปัจจุบันเทียบกับเดือนปัจจุบันของปีที่แล้วหรือเดือนปัจจุบันกับเดือนที่ผ่านมา

3.2.2.6 การวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) หมายถึง การวัดผลและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริการที่ดีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น ทำให้บริษัทหลายแห่งให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการบริหารจัดการความสัมพันธ์ที่มีกับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

3.2.2.7 ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (Average Handling Time) หมายถึง ระยะเวลาในการรับสายคือระยะเวลาทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯใช้ไปในการสนทนาและระยะเวลาในการทำงานหลังการโทร ตัวชี้วัดนี้เป็นมุมมองที่ดีของประสิทธิผลโดยรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ อีกทั้งยังสามารถแยกแยะออกเป็นระยะเวลาเฉลี่ยในการสนทนาและระยะเวลาเฉลี่ยในการทำงานหลังการโทร

3.2.2.8 ระยะเวลาเฉลี่ยในการสนทนา (Average Talk Time) หมายถึง ระยะเวลาเฉลี่ยในการสนทนา เป็นการวัดระยะเวลาที่แท้จริงที่ใช้ไปกับการสนทนากับผู้ใช้บริการผ่านโทรศัพท์ โดยไม่รวมถึงงานหลังการโทรหรือระยะเวลาที่ใช้รอสายที่จะเข้ามาการวัดระยะเวลาในการสนทนาเป็นแนวทางที่จะจัดการกับการสอบถามของผู้ใช้บริการอีกทั้งยังสามารถระบุได้ว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ รีบร้อนหรือตัดบทรวดเร็วเกินไปในการโทรหรือไม่ ตัวชี้วัดนี้ถูกวัดโดยการ

เฉลี่ยจำนวนวินาทีทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการเชื่อมต่อกับ เจ้าหน้าที่โดยถูกจับเวลาตั้งแต่สายเข้ามายังจุดปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ ไปจนถึงเวลาที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ วางสาย

3.2.2.9 ระยะเวลาในการทำงานหลังการสนทนา (Average Wrap Up Time) หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานหลังการสิ้นสุดการโทรเป็นระยะเวลาที่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ ต้องใช้ไปในการทำงานทางด้านบริหารจัดการขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับการโทรให้เสร็จสิ้น อย่างเช่น ระยะเวลาในการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์หรือการทำกระบวนการของงานต่างๆที่เกิดจากการโทรให้เสร็จสิ้นตัวชี้วัดนี้เริ่มทำการวัดตั้งแต่เวลาที่สายถูกวางโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯไปจนเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯพร้อมที่จะรับสายต่อไปการควบคุมระยะเวลาในการสำเร็จงานหลังการสิ้นสุดการโทรจะทำให้ศูนย์บริการฯสามารถจัดการกับต้นทุนทางด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นรวมทั้งการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตัวชี้วัดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่นความเร็วในการรับสาย อัตราการละทิ้งสาย และระดับการบริการ

3.2.2.10 การแก้ไขปัญหาได้สำเร็จภายในการการติดต่อครั้งแรก (First Call Resolution) หมายถึง การช่วยผู้ใช้บริการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จภายในการติดต่อครั้งแรก เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ของจำนวนครั้งที่เราสามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้อย่างสมบูรณ์ได้ภายในติดต่อครั้งแรก โดยความหมายอีกนัยหนึ่งหมายถึงการที่ความต้องการของผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ภายในครั้งแรกที่มีการติดต่อเข้ามานั่นเอง

3.2.2.11 คะแนนการติดตามการวัดคุณภาพการรับสาย (Quality Monitoring Score) หมายถึง คะแนนการติดตามการวัดคุณภาพการรับสายการให้บริการ เป็นการติดตามการประเมินคุณภาพของการให้บริการ (Quality Assurance) โดยการให้คะแนนผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯโดยหัวหน้างาน

3.3 ทิศทางของการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์

ฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและมุ่งสู่การก้าวเป็น Convergence Contact Center หมายถึงการพัฒนาทักษะของพนักงานให้สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้ทุกเรื่องที่ลูกค้าติดต่อเข้ามายัง 1331 กล่าวคือ สามารถให้ข้อมูลหรือรับเรื่องจากลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลด้านโทรศัพท์มือถือ หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐาน อินเตอร์เน็ต ทรูวิชั่น ฯลฯ โดยจะจัดการประเมินทักษะและเพิ่มทักษะ อีกทั้งดูแลเรื่องของค่าตอบแทนเพื่อให้เหมาะสมกับทักษะและค่าครองชีพในปัจจุบัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบริการลูกทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่ อาคารฟอร์จูน ทาวเวอร์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 275 คน โดยมีจำนวนพนักงานชาย 75 คน และ พนักงานหญิง จำนวน 200 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 10 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 7 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 10 แบบสอบถามดัชนีความสุขของคนไทยฉบับสมบูรณ์

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับลักษณะเฉพาะของท่านตามความเป็นจริง ในปัจจุบัน

1. เพศ
   - □ ชาย
   - □ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
   - □ โสด
   - □ คู่
   - □ หม้าย/แยกกันอยู่
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท……..ปี
5. รายได้เฉลี่ย .....บาท/เดือน (รายได้รวม)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามบุคลิกภาพของ เจียมจิต ศรีฟ้า (2545 : 79-80) และ นิพนธ์ สังขจันทร์ (2547 : 88-89)

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามบุคลิกภาพเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)ตามแบบของลิเคอร์ท มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามบุคลิกภาพ

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดข้อเท็จจริงของนักเรียน เมื่อนักเรียนอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของนักเรียนมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของนักเรียนมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของนักเรียนมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของนักเรียนบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของนักเรียนน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของนักเรียนน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	**<u>บุคลิกภาพแบ เอ</u>** ข้าพเจ้าสามารถทำงานที่รับผิดชอบให้เสร็จก่อนเวลากำหนดเสมอ					
00.	**<u>บุคลิกภาพแบบ บี</u>** ข้าพเจ้าไม่ชอบทำงานที่ต้องแข่งขันกับผู้อื่น					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมายบุคลิกภาพ

เกณฑ์การแปลความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533 : 57-58) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

46-90 หมายถึง มีบุคลิกภาพแบบเอ

18-45 หมายถึง มีบุคลิกภาพแบบบี

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต ผู้วิจัยนำแบบแบบคัดกรองสุขภาพจิตของนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะ (2539: 1 – 17)

ตัวอย่างแบบคัดกรองสุขภาพจิต

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไร กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ใกล้เคียงกับสุขภาพของท่านในปัจจุบันหรือในช่วง 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีตและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อที่ 1. รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี

☐ดีกว่าปกติ ☐เหมือนปกติ ☐แย่กว่าปกติ ☐แย่มากกว่าปกติ

ข้อที่ 2 รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

ข้อที่ 3 รู้สึกทรุดโทรมและสุขภาพไม่ดี

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

เกณฑ์การให้คะแนน

การให้คะแนนใช้การคิดแบบ Thai GHQ 60 – Score คือ 0-0-1-1

ตอบ 2 ข้อแรก ให้คะแนน 0 คะแนน

ตอบ 2 ข้อหลัง ให้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การจัดแบ่งระดับสุขภาพจิต (ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะ 2539: 1 – 17)

ได้คะแนน 0 – 11 คะแนน ถือว่าสุขภาพจิตปกติ

ได้คะแนน 12 คะแนนขึ้นไป ถือว่ามีปัญหาทางสุขภาพจิต

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2. ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของเสาวรส คงชีพ (2545)

4.3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 4.1 และ 4.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างและไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	**ลักษณะงานที่ทำ** ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย					
00.	งานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจ					
0	**ลักษณะค่าตอบแทนและสวัสดิการ** รายรับต่อเดือนของท่านเพียงพอต่อค่าใช้จ่าย					
00	ท่านได้รับสวัสดิการรักษาพยาบาลเพียงพอกับความจำเป็น					
0	**ลักษณะความสำเร็จและความก้าวหน้าในที่ปฏิบัติงาน** ท่านมักได้รับการประเมินผลการทำงานในเกณฑ์ที่ดี					
00	ท่านได้รับการสนุนสนุนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์น้อย

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

5.1. ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ของเกษสุดา ตันชุน (2545)

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวแนวคิดที่ได้จากข้อ 5.1 และ 5.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างและไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	ท่านเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดของครอบครัว					
00.	รายได้หลักของครอบครัวมาจากท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3

จริงน้อย 2 4

จริงน้อยที่สุด 1 5

เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวน้อย

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

6.1. ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัวของ เกษสุดา ตันชุน (2545)

6.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัวตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 6.1 และ 6.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างและไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	**การปฏิบัติของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว** ข้าพเจ้ารู้สึกยินดีที่ได้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ					

0.	**การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงานต่อ** สมาชิกในครอบครัวยอมรับความคิดเห็นของข้าพเจ้าอย่างสมเหตุสมผล					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.0 หมายถึง มีสัมพันธภาพระดับดีระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพระดับดีพอใช้ระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว

คะแนนเฉลี่ย 1.0 – 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระดับไม่ดีระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 7 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน

7.1 ศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน นำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ของ คนึงนิจ อิทร์อ่อง (2548) และ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546)

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 7.1 และ 7.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามลักษณะงานเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating

ตัวอย่าง แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ขอให้ท่านพิจารณาข้อความดังกล่าว แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างและไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	**ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** สถานที่ทำงานสะอาด ปรอดโปร่ง					
00.	สถานที่ทำงานของท่านกว้างขวาง เพียงพอ					
0.	**ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน** ระบบคอมพิวเตอร์มีความเสถียร					
00.	เครื่องโทรศัพท์ใช้งานได้ดี					
0.	**ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน** รายรับเพียงพอกับการใช้จ่าย					
00.	ท่านได้รับสวัสดิการรักษาพยาบาลเพียงพอกับความจำเป็น					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงานมีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงานดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงานไม่ดี

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

8.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

8.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ของ คนึงนิจ อินทร์อ่อง (2548)

8.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 8.1 และ 8.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างและไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	**พนักงานปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา** ท่านมีความภาคภูมิใจในตัวผู้บังคับบัญชา					
00.	ท่านยอมรับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา					
0.	**ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงาน** ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					

00.	ผู้บังคับบัญชามักให้ความช่วยเหลือท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.0 หมายถึง มีสัมพันธภาพระดับดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพระดับดีพอใช้ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา

คะแนนเฉลี่ย 1.0 – 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระดับไม่ดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

9.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

9.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานของ อรจิรา บุญทอง (2545) และ คนึงนิจ อินทร์อ่อง (2548)

9.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 9.1 และ 9.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างและไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี					
00.	ท่านรู้สึกอึดอัดใจในการทำงานประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.0 หมายถึง มีสัมพันธภาพระดับดีระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพระดับดีพอใช้ระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน

คะแนนเฉลี่ย 1.0 – 2.33 หมายถึงสัมพันธภาพระดับไม่ดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 10 แบบทดสอบดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทยฉบับสมบูรณ์ ผู้วิจัยนำแบบทดสอบดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทยฉบับสมบูรณ์ของนายแพทย์อภิชัย มงคลและคณะ (2544: 46 – 49)

แบบทดสอบดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทยฉบับสมบูรณ์

คำชี้แจง กรุณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวทานมากที่สุด คำถามต่อไปนี้จะถามถึงประสบการณ์ของท่าน ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ให้ท่านสำรวจตัวท่านเองและประเมินเหตุการณ์อาการ หรือความคิดเห็นและความรู้สึกของท่าน ว่าอยู่ในระดับใด แล้วตอบลงในช่องคำตอบที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด โดยคำตอบจะมี 4 ตัวเลือกคือ

ไม่เลย หมายถึง ไม่เคยมีเหตุการณ์ อาการ ความรู้สึก หรือไม่เห็นด้วยกับเรื่องนั้น
เล็กน้อย หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อาการ ความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ เพียงเล็กน้อยหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ เพียงเล็กน้อย
มาก หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อาการ ความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ หรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ มาก
มากที่สุด หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อาการ ความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ หรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ มากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ไม่เลย	เล็กน้อย	มาก	มากที่สุด
0.	ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิต				
00.	ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีความสุข				
000.	ถ้าให้เปรียบเทียบกับในอดีต ท่านรู้สึกว่าชีวิตในปัจจุบันของท่านมีความสุข				

การให้คะแนนและการแหลผลค่าปกติของดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย (66 ข้อ)

การให้คะแนน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1

1	2	3	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
24	25	32	33	34	35	36	41	42	43	44	45	46	47	48	49
50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	

แต่ละข้อให้คะแนนดังนี้

ไม่เลย = 0 คะแนน เล็กน้อย = 1 คะแนน มาก = 2 คะแนน มากที่สุด = 3 คะแนน

กลุ่มที่ 2

4	5	6	7	8	9	10	26	27	28
29	30	31	37	38	39	40	65	66	

แต่ละข้อให้คะแนนดังนี้

ไม่เลย = 3 คะแนน เล็กน้อย = 2 คะแนน มาก = 1คะแนน มากที่สุด = 0 คะแนน

การแปลผล

เมื่อรวมคะแนนทุกข้อแล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติที่กำหนดดังนี้ (คะแนนเต็ม 198)

143 – 198 คะแนน หมายถึง มีความสุขกว่าคนทั่วไป

122 – 142 คะแนน หมายถึง มีความสุขเท่าคนทั่วไป

121 คะแนนหรือน้อยกว่า หมายถึง มีความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง ผู้ช่วยศาสตรจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งทางด้านเนื้อหา ข้อความ และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น มี 2 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 นำแบบทดสอบไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ซึ่งมิใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ แล้วมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ t – test โดยเลือกเฉพาะข้อ t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้ผลดังนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีจำนวน 18 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 1.74-8.47

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีจำนวน 19 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.18-12.69

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีจำนวน 7 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.43-15.11

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว มีจำนวน 10 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 11.56-18.03

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีจำนวน. 13 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 10.31-14.78

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน.. 14 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 3.08-14.81

ตอนที่ 9 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน มีจำนวน. 9 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 9.80-14.99

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2.1 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เพื่อนำมาใช้ในการวิจัย ได้ผลดังนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .724

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .815

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .504

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ..916

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .959

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .855

ตอนที่ 9 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .911

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปขออนุญาตจากนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ในการขอใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว-60

2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปขออนุญาตจากนายแพทย์อภิชัย มงคลในการขอใช้แบบสอบถามดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทย ฉบับสมบูรณ์ จำนวน 66 ข้อ

3. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยื่นต่อรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 5 – 15 มีนาคม 2551 จำนวน 200 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนมาครบทุกฉบับ

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 200 ฉบับ ที่พนักงานตอบมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผลปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ หาค่าอำนาจเป็นรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t – testหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

3.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Person Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

3.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัดโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean Squares)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ
$\hat{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน
X_1	แทน	เพศชาย
X_2	แทน	เพศหญิง
X_3	แทน	โสด
X_4	แทน	คู่
X_5	แทน	หม้าย/แยกกันอยู่
X_6	แทน	อายุ
X_7	แทน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
X_8	แทน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

X_9 แทน บุคลิกภาพ

X_{10} แทน สุขภาพจิต

X_{11} แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

X_{12} แทน ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

X_{13} แทน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

X_{14} แทน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

X_{15} แทน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

X_{16} แทน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

Y แทน ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัวปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งหมด 4 ตอน โดยในแต่ละตอนสามารถนำเสนอได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพการสมรส บุคลิกภาพ ด้านสุขภาพจิต

ตอนที่ 2 นำเสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ย บุคลิกภาพ ด้านสุขภาพจิต ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว ด้านลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานละผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน และด้านดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 นำเสนอผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ย ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ด้านสุขภาพจิต ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและ

ตอนที่ 4 นำเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 นำเสนอจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด จำแนกตามเพศ สถานภาพการสมรส บุคลิกภาพ และด้านสุขภาพจิต

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ จำกัด จำแนกตามเพศ สถานภาพการสมรส บุคลิกภาพ และด้านสุขภาพจิต

ปัจจัย	ระดับของปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	24	12.0
	หญิง	176	88.0
	รวม	298	100
สถานภาพสมรส	โสด	169	84.90
	คู่	30	15.00
	หม้าย/แยกกันอยู่	1	0.50
	รวม	200	100.00
บุคลิกภาพ	แบบเอ	111	55.50
	แบบบี	89	44.50
	รวม	200	100.00
สุขภาพจิต	สุขภาพจิตดี	124	62.00
	สุขภาพจิตบกพร่อง	76	38.00
	รวม	200	100.00

จากตาราง 1 แสดงผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะทั่วไปของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ จำกัด ซึ่งผลการวิจัยสามารถอธิบายลักษณะต่างๆ ได้ดังนี้

คุณลักษณะด้านเพศ พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ จำกัด ที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 88.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 12.00 แสดง

คุณลักษณะด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ จำกัด ที่ศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่ได้แต่งงานหรือสถานภาพโสด ถึงประมาณร้อยละ 84.90 รองลงมามีสถานภาพสมรสแล้ว ประมาณร้อยละ 15.00 ส่วนที่เหลือประมาณร้อยละ 0.50 มีสถานภาพหม้าย/แยกกันอยู่ ซึ่งคิดเป็นจำนวนสัดส่วนน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ จำกัด ที่ศึกษาส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเอ คิดเป็นร้อยละ 55.50 และมีบุคลิกภาพแบบบี คิดเป็นร้อยละ 44.50

คุณลักษณะด้านสุขภาพจิต พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ จำกัด ที่ศึกษาส่วนใหญ่มีสุขภาพจิตดี คิดเป็นร้อยละ 62.00 และมี สุขภาพจิตบกพร่อง คิดเป็นร้อยละ 38.00

ตอนที่ 2 นำเสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ย บุคลิกภาพ ด้านสุขภาพจิต ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว ด้านลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานละผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน และด้านดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ย บุคลิกภาพ ด้านสุขภาพจิต ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว ด้านลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานละผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน และด้านดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	$\bar{X}$	SD.	การแปลผล
อายุ	27.79	4.25	ผู้ใหญ่ตอนต้น
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	2.37	1.28	น้อย
รายได้เฉลี่ย	14,557.57	5,448.22	รายได้น้อย
บุคลิกภาพ	3.55	.31	แบบเอ
สุขภาพจิต	.27	.19	ดี
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.11	.50	ปานกลาง
ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว	3.50	.60	ปานกลาง
สัมพันธภาพระหว่างพนักงาน			ดีพอใช้
และสมาชิกในครอบครัว	4.13	.65	
ลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน	3.26	.66	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานและ	3.60	.74	ดีพอใช้
ผู้บังคับบัญชา			
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อน	3.87	.46	ดี
ร่วมงาน			
ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน	1.95	.30	มีความสุขเท่าคนทั่วไป

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ จำกัด พบว่ามีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านอายุอยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยของปัจจัยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลิกภาพพบว่ามีบุคลิกภาพแบบเอ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสุขภาพจิตอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยของปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัจจัยภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัวอยู่ในระดับดีพอใช้ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับดีพอใช้ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดีพอใช้ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสัมพันธภาพระว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี และพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ จำกัดมีความสุขในการปฏิบัติงานเท่ากับคนทั่วไป

ตอนที่ 3 นำเสนอผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ย ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ด้านสุขภาพจิต ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว ด้านลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน และด้านดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด

ตาราง 3 แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ย ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ด้านสุขภาพจิต ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว ด้านลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน และด้านดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	Y	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_{10}	X_{11}	X_{12}	X_{13}	X_{14}	X_{15}	X_{16}
Y	1.000																
X_1	-0.024	1.000															
X_2	0.024	-0.998**	1.000														
X_3	0.058	0.073	-0.073	1.000													
X_4	-0.091	-0.060	0.060	-0.942**	1.000												
X_5	0.047	-0.026	0.026	-0.166*	-0.029	1.000											
X_6	0.061	-0.151*	0.151*	-0.331**	0.328**	0.038	1.000										
X_7	-0.039	-0.093	0.093	-0.268**	0.318**	-0.021	0.621**	1.000									
X_8	0.011	0.033	-0.033	-0.259**	0.303**	-0.055	0.531**	0.768**	1.000								
X_9	0.526**	0.026	-0.026	0.174*	-0.212**	0.037	-0.125	-0.207**	-0.191**	1.000							
X_{10}	-0.196**	-0.108	0.108	-0.164*	0.199**	-0.083	0.082	0.071	-0.017	-0.158*	1.000						
X_{11}	0.173*	0.092	-0.092	-0.084	0.043	0.025	-0.128**	0.015	-0.066	0.340**	-0.264**	1.000					
X_{12}	0.234**	0.003	-0.003	-0.071	0.076	-0.026	0.238	0.225**	0.088	0.250**	-0.001	0.010	1.000				
X_{13}	0.440**	-0.077	0.077	0.048	-0.048	-0.003	-0.057	-0.096	-0.030	0.315**	-0.213**	0.029	0.448**	1.000			
X_{14}	0.132	0.195**	-0.195**	0.100	-0.109	-0.028	-0.086	0.003	0.012	0.333**	-0.278**	0.489**	0.065	0.059	1.000		
X_{15}	0.214**	0.192**	-0.192**	0.123	-0.141	-0.020	-0.304**	-0.323**	-0.326**	0.409**	-0.274**	0.625**	0.025	0.136	0.635**	1.000	
X_{16}	0.467**	-0.001	0.001	0.102	-0.126	0.082	-0.057	-0.128	-0.153	0.300**	-0.211**	-0.049	0.053	0.507**	0.136	0.116	1.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีปัจจัย 6 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_9) ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว(X_{12}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน(X_{16}) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์(X_{11})

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ สุขภาพจิต (X_{10})

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 9 ปัจจัย ได้แก่ เพศชาย(X_1) เพศหญิง(X_2) สถานภาพสมรส : โสด(X_3) สถานภาพสมรส : คู่(X_4) สถานภาพสมรส : หม้าย/แยกกันอยู่(X_5) อายุ(X_6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (X_7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8) และลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{14})

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ขอบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์เป็นแบบ Stepwise

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	6.404	1.601	30.473**
Residual	195	10.245	.053	
Total	199	16.648		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่าดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับปัจจัย 4 ปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่สามารถพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ปัจจัย	b	SE_b	β	R	R^2	F
X_9	.319	.051	.382	.493	.243	63.592**
X_9 X_{16}	.153	.037	.277	.590	.349	52.729**
X_9 X_{16} X_{13}	.073	.030	.164	.609	.370	38.444**
X_9 X_{16} X_{13} X_8	.067	.001	.122	.620	.385	30.473**
			a = -.208			
			R = .620			
			R^2 = .385			
			SE_{est} = .229			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01มีด้วยกัน 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_9) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน(X_{16}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_{13}) และรายได้เฉลี่ย(X_8) และปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 38.50

จึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เขียนสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = -.208 + .319X_9 + .153X_{16} + .073X_{13} + .067X_8$$

สมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .382X_9 + .277X_{16} + .164X_{13} + .122X_8$$

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบริการลูกทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่ อาคารฟอร์จูน ทาวเวอร์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 275 คน โดยมีจำนวนพนักงานชาย 75 คน และ พนักงานหญิง จำนวน 200 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตัวแปรที่ศึกษา

1.ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพการสมรส

1.1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6 บุคลิกภาพ

1.1.7 สุขภาพจิต

1.1.8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1.2 ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่

1.2.1 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

1.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

1.3.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน

1.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

1.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 10 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีจำนวน 18 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 1.74-8.47 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .724

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีจำนวน 19 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.18-12.69 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .815

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีจำนวน 7 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.43-15.11 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .504

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว มีจำนวน 10 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 11.56-18.03 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ..916

ตอนที่ 7 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน มีจำนวน. 9 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 9.80-14.99 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .911

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีจำนวน. 13 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 10.31-14.78 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .959

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน.. 14 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 3.08-14.81 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .855

ตอนที่ 10 แบบสอบถามดัชนีความสุขของคนไทยฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปขออนุญาตจากนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ในการขอใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว-60

2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปขออนุญาตจากนายแพทย์อภิชัย มงคลในการขอใช้แบบสอบถามดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทยฉบับสมบูรณ์ จำนวน 66 ข้อ

3. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยื่นต่อรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 5 – 15 มีนาคม 2551 จำนวน 200 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนมาครบทุกฉบับ

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 200 ฉบับ ที่พนักงานตอบมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผลปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีปัจจัย 6 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_9) ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว (X_{12}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน(X_{16}) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_{11})

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ สุขภาพจิต (X_{10})

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 9 ปัจจัย ได้แก่ เพศชาย(X_1) เพศหญิง(X_2) สถานภาพสมรส : โสด(X_3) สถานภาพสมรส : คู่(X_4) สถานภาพสมรส : หม้าย/แยกกันอยู่(X_5) อายุ(X_6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (X_7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8) และลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{14})

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01มีด้วยกัน 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_9) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน(X_{16}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_{13}) และรายได้เฉลี่ย(X_8) และปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 38.50

5. สมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้แก่

5.1 สมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = -.208 + .319X_9 + .153X_{16} + .073X_{13} + .067X_8$$

5.2 สมการพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .382X_9 + .277X_{16} + .164X_{13} + .122X_8$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีปัจจัย 6 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_9) ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว (X_{12}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน(X_{16}) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_{11})

1.1 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีดัชนีความสุขในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค รักความก้าวหน้า ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จ และสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว และไม่ชอบการรอคอย บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพดังกล่าวจะมีความสุขและเพลิดเพลินกับการปฏิบัติงาน และ มีความรู้สึกว่าเวลาล่วงเลยไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คนึงนิจ อินทร์อ่อง (2548 : 61) พบว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพเอ มีความคล่องแคล่ว กระตือรือร้นในการทำงาน มีความมานะพยายาม เร่งรีบเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ เป็นผู้ที่มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก

1.2 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะความรับผิดชอบต่างๆที่เกิดขึ้นได้สร้าง

1.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับสมาชิกในครอบครัวที่ดีมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะครอบครัวเป็นส่วนสำคัญในการผลักดัน รวมไปถึงการให้ความดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน การแสดงออกถึงความรัก การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา และการมีกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว ส่งผลทำให้พนักงานมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้อปญา เก่งการค้า (2550 : 83) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่ได้รับความรัก ความไว้วางใจ ห่วงใยจากครอบครัวเป็นผู้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ดังนั้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวก่อให้เกิดดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก

1.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่ดีมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะ การทำงานในองค์กรจำเป็นที่จะต้องอาศัยสัมพันธภาพซึ่งกันและกันเพื่อให้การทำงานนั้นประสบกับความสำเร็จ เช่น การเอาใจใส่ในเรื่องงานที่มอบหมายไป สนับสนุนที่จะให้ความรู้และแนะนำวิธีการทำงาน รับฟังความคิดเห็น มีการให้รางวัล อีกทั้งส่งเสริมพนักงาน และมีการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไปด้วยความยุติธรรม นอกเหนือไปกว่านั้นยังให้คำปรึกษาในด้านส่วนตัวแก่พนักงาน และการให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คนึงนิจ อินทร์อ่อง (2548 :55) ที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความร่วมมือในการทำงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บังคับที่ให้คำปรึกษาเมื่อพนักงานมีปัญหา ทั้งในเวลางานและนอกเหนือเวลาทำงาน ตลอดจนการแสดงออกถึงความเป็นกันเองกับพนักงาน เปิดโอกาสให้พักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทำให้พนักงานมีความรู้สึกสบายใจ เกิดกำลังใจที่จะทำงานให้เต็มความสามารถ ส่งผลให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นพนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาจึงเป็นผู้ที่มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก

1.5 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานที่ดี มีดัชนีความสุขในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะการให้ความร่วมมือ

1.6 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะแรงผลักดันให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ มีความมุ่งมั่นในการทำงานโดยการกำหนดเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้สำเร็จ เหมาะสมกับความสามารถของตน มีความมานะพยายาม มีความอดทน มีความรับผิดชอบในการทำงาน ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน อีกทั้งความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546:96) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่าพยาบาลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะทำให้เกิดความสุขขณะปฏิบัติงาน ทำงานเต็มกำลังและสุดความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้นพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นผู้ที่มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ สุขภาพจิต (X_{10})

2.1 สุขภาพจิต มีความสัมพันธ์ทางลบกับดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีสุขภาพจิตที่ดีจะดัชนีความสุขในการทำงานที่ดี ทั้งนี้เพราะ สุขภาพจิตที่ดีของมนุษย์ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง การปราศจากโรคภัยไม่ว่าจะเกิดจากทางร่างกายหรือจิตใจ จะทำให้การดำรงชีวิตให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สมรรถภาพในการทำงานสูง มีความมั่นคงทางจิตใจ ไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยหรือท้อหากจะต้องมาปฏิบัติงาน หากพนักงานประสบกับภาวะความเครียด เกิดความเบื่อหน่าย ทำงานแล้วไม่มีมีความสุข ก็จะส่งผลทำให้ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อยลง

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 9 ปัจจัย ได้แก่ เพศชาย(X_1) เพศหญิง(X_2) สถานภาพสมรส : โสด(X_3)

3.1 เพศชาย ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานเพศชายที่มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมากเพราะมีเป้าหมายในการนำรายได้มาจุนเจือและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ภายในครอบครัว จึงทำให้การปฏิบัติงานเต็มไปด้วยความสุข เพราะรู้ว่าทำการไปเพื่ออะไรและเพื่อใคร สำหรับพนักงานเพศชายที่มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อย เพราะการทำงานด้านการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการทางโทรศัพท์มักจะก่อให้เกิดความเครียดง่าย เพราะต้องคอยแก้ปัญหาต่างๆให้กับลูกค้าและต้องคอยระงับอารมณ์ตัวเองอยู่บ่อยครั้งเมื่อต้องให้บริการแก่ลูกค้าที่ร้องเรียน หรือขอบริการต่างๆที่เกินกว่าความสามารถของพนักงาน

3.2 เพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานหญิงที่มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมากเนื่องด้วยพนักงานผู้หญิงผู้ซึ่งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทำให้รู้ข้อมูลทั้งด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ รู้วิธีในการรับมือกับลูกค้าทุกรูปแบบและมีความแคล่วคล่องในการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ซึ่งอำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ทำให้การปฏิบัติงานเต็มไปด้วยความสุข สำหรับพนักงานหญิงที่มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อยเนื่องมาด้วยการทำงานในศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ต้องรู้ข้อมูลทุกด้านในองค์กรเพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่น้อย ทำให้เกิดความเครียด ความกังวลในการให้บริการด้านข้อมูล และการรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ

3.3 สถานภาพสมรส: โสด ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร แสดงว่าบางครั้งพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีสถานภาพโสด ไม่มีความกังวลเกี่ยวกับครอบครัว รายได้ที่ได้มาก็จะใช้จ่ายส่วนตัวเท่านั้น สำหรับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส: โสดผู้ซึ่งไม่มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานเนื่องจากการทำงานไม่มีจุดมุ่งหมายหรือไม่รู้ทำเพื่ออะไร หรือ เพื่อใคร

3.4 สถานภาพสมรส: คู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบางคนที่มีสถานภาพสมรส: คู่ มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมากเนื่องจากการทำงานของพนักงานมีเป้าหมายที่สำคัญของการดูแลสมาชิกในครอบครัว ในการทำงานในแต่ละวันมีจุดมุ่งหมาย มีแรงผลักดัน อีกทั้งมีคนที่สามารถในคำปรึกษา หรือ คอยให้กำลังใจหากพนักงานประสบกับความท้อแท้ หรือ มีปัญหาในที่ทำงาน ซึ่งทำให้การทำงานเปี่ยมไปด้วยความสุข

สำหรับพนักงานบางคนที่อยู่ในสถานภาพสมรส: คู่ซึ่งมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อยเนื่องมาจากความไม่เข้าใจของบุคคลในครอบครัว ความกดดันจากภาระความรับผิดชอบ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสภานภาพสมรส: คู่ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

3.5 สถานภาพสมรส: หม้าย/แยกกันอยู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบางคนที่มีสถานภาพสมรส: หม้าย/แยกกันอยู่มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมากเนื่องจากพนักงานผ่านประสบการณ์ชีวิตมามาก และได้เรียนรู้ถึงความสำคัญในการดำรงชีวิต อีกทั้งผู้ที่อยู่ในสถานภาพสมรส: หม้าย/แยกกันอยู่ ไม่ต้องแบกภาระในครอบครัว และสามารถใช้จ่ายได้อย่างอิสระ แต่ในบางครั้งก็ไม่มีความสุขเพราะการทำงานในแต่ละวันไม่มีจุดมุ่งหมาย ไม่รู้ว่าสิ่งที่ทำทำเพื่อใคร จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสหม้าย/แยกกันอยู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

3.6 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานที่มีอายุน้อยบางคนมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากพนักงานอยู่ในช่วงเริ่มต้นกับการทำงาน พนักงานไม่มีภาระความรับผิดชอบมาก มีความสนุกกับงานที่ทำและได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่อายุอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ทำให้พนักงานมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานงานมาก

พนักงานผู้มีอายุน้อยบางคนมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อย เนื่องมาจาก การทำงานในฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสาร การพิมพ์ได้อย่างคล่องแคล่ว การใช้เทคโนโลยีต่างๆที่เพื่อที่จะหาคำตอบให้กับลูกค้า ความชำนาญในงานสำหรับพนักงานที่มีอายุน้อยจะยังไม่มากนัก อีกทั้งความคาดหวังจากองค์กรที่ต้องการให้พนักงานสามารถให้บริกาแก่ลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์ สิ่งเหล่านี้เองที่ก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงานได้ ทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อย

พนักงานที่อายุมากบางคนมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก เนื่องมาจาก พนักงานมีวุฒิภาวะที่สมบูรณ์ มีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อหน้าที่การงานที่สูง มีความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว จึงทำให้มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก

พนักงานที่มีอายุมากบางคนมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อย เนื่องมาจากการทำให้ในฝ่ายบริการลูกค้าลูกค้าทางโทรศัพท์จะต้องนั่งทำงานเป็นระยะเวลานาน ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานตลอดระยะเวลา 7 – 8 ชั่วโมงที่ทำงาน ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย สายตาอ่อนล้า สุขภาพไม่เอื้ออำนวยสำหรับการทำงานที่ไม่เป็นเวลาที่แน่นอนเพราะงานของฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง นั่นจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานบางคนที่มีอายุมากมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อย

ดังนั้นอายุไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้อปญา เก่งการค้า (2550: 86) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย (มหาชน) พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย (มหาชน)

3.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบางคนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากความเชี่ยวชาญที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงาน ทำให้การทำงานไม่ว่าจะเผชิญกับอุปสรรคใดๆก็สามารถผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

พนักงานบางคนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อย เนื่องจากเกิดความเบื่อหน่ายกับการนั่งทำงานเป็นระยะเวลานาน และการให้ข้อมูลซ้ำๆ แก่ลูกค้าในแต่ละสาย อีกทั้งขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน จึงส่งผลทำให้ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อย

พนักงานบางคนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากพนักงานอยู่ในช่วงของการเรียนรู้ ความตื่นเต้นกับงานใหม่ อีกทั้งกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้มีความสุขในการปฏิบัติงานมาก

สำหรับพนักงานบางคนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อย เพราะงานด้านการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์จำเป็นที่ต้องใช้ทักษะต่างๆ ประกอบในการทำงาน เช่น ทักษะการพูด การฟัง การใช้เทคโนโลยีต่างๆเพื่อประกอบกับการทำงาน การแก้ไขปัญหา หรือ ดำเนินการตามที่ลูกค้าขอมาในแต่ละสาย ทำให้พนักงานมีความเครียดและไม่มีความสุขในการทำงาน

3.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบางคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานมีความสุขกับรายรับที่ได้จากบริษัท เกิดกำลังใจในการทำงาน และรับผิดชอบกับงานอย่างเต็มที่ตามระดับรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน

พนักงานบางคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมาก แต่มีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานน้อย เนื่องมาจาก พนักงานที่มีรายได้มากมักจะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์มาเป็นระยะเวลานาน จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่ายกับการทำงานที่จำเจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

พนักงานบางคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยบางคนมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากพนักงานมีความพึงพอใจกับรายได้ของตนเอง จึงทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและทำงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถของตนเอง

พนักงานบางคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยบางคนมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากรายจ่ายที่ต้องใช้ในแต่ละเดือนไม่เพียงพอกับรายรับที่ได้ การทำงานจึงไปเป็นเพื่อขอให้งานจบไปในแต่ละวัน แต่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน

3.9 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร แสดงว่าที่ทำงานไม่ว่าจะมีขนาดที่กว้างขวางหรือแออัด ความสว่างของที่ทำงาน ความสะอาดของที่ทำงาน คุณภาพเครื่องมือ หรือ ความเพียงพอของจำนวนพนักงานไม่มีผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01มีด้วยกัน 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_9) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน(X_{16}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_{13}) และรายได้เฉลี่ย(X_8)

4.1 บุคลิกภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับแรกต่อดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพแบบเอ เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค รักความก้าวหน้า ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จ และสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว และไม่ชอบการรอคอย บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพดังกล่าวจะมีความสุขกับการปฏิบัติงาน และ มีความรู้สึกว่าเวลาล่วงเลยไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คนึงนิจ อินทร์อ่อง (2548 : 61) พบว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพเอ มีความคล่องแคล่ว กระตือรือร้นในการทำงาน มีความมานะพยายาม เร่งรีบเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นบุคลิกภาพแบบเอ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

4.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับสองต่อดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการปฏิบัติตนของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน และการปฏิบัติตนของเพื่อนร่วมงานต่อพนักงาน เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ความสนิทสนมกลมเกลียว การช่วยเหลือให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน การยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการประสานงานที่ดี และทันท่วงที ดังนั้นจึงส่งผลให้พนักงานมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้อปญา เก่งการค้า (2550: 91) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย (มหาชน) พบว่า สัมพันธภาพของพนักงานและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยที่สัมพันธภาพที่ดีทำให้พนักงานมีความสุขและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวเป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับสามต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อสมาชิก การแสดงออกถึงความรัก การมีกิจกรรมร่วม การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหาและการให้คำแนะนำต่างๆ ไม่ว่าจากครอบครัวกับพนักงาน หรือ จากพนักงานกับครอบครัวส่งผลให้พนักงานมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน

4.4 รายได้เฉลี่ยเป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับสี่ต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานพึงพอใจกับรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนและรายได้เฉลี่ยที่ได้รับมานั้นเพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านครอบครัว หรือส่วนตัว อีกทั้งรายได้นั้นเพียงพอต่อการภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครับ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษาหรือด้านสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว ดังนั้นรายได้เฉลี่ยของพนักงานจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าฝ่าย และผู้ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการวางนโยบายเกี่ยวกับการเสริมสร้างให้พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัดมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยนำปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ซึ่งมี 4 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 บุคลิกภาพสามารถพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้เป็นอันดับแรก ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าฝ่าย และผู้ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ควรจัดให้มีการจัดการอบรมหรือพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงาน เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานให้มีความเหมาะสม

1.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้เป็นอันดับที่สอง ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าฝ่าย และผู้ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ควรส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ให้พนักงานได้มี

1.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวสามารถพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้เป็นอันดับที่สาม ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าฝ่าย และผู้ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ควรจัดกิจกรรมที่จะเป็นการส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ทั้งในและนอกสถานที่ เพื่อให้สมาชิกในครอบครัวได้มีเวลาอยู่ใกล้ชิดกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

1.4 รายได้เฉลี่ยสามารถพยากรณ์ดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้เป็นอันดับที่สี่ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าฝ่าย และผู้ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ควรให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยความเป็นธรรม อีกทั้งการให้เงินเดือน หรือ ปรับการขึ้นเงินเดือนควรเกิดขึ้นด้วยความยุติธรรมกับผลงานที่พนักงานปฏิบัติมาในตลอดทั้งปี นอกจากนั้นแล้วรายได้ที่ให้ควรเพียงพอต่อสภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานพึงพอใจกับรายได้ที่ได้รับจากองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ อาคารธยาน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับอื่นๆ ของฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เช่น เช่น หัวหน้างาน ผู้บริหาร

2.3 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน เช่น ความฉลาดทางอารมณ์

2.4 ควรนำตัวพยากรณ์ด้านบุคลิกภาพไปพัฒนาเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ และ ใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัณฐิกา ชัยสวัสดิ์. (2546). *ภาวะความสุขและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของหญิงตั้งครรภ์ ที่มาฝากครรภ์ ณ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สุขภาพจิต). กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

เกษมสุดา ตันชุน. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลวมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

กัมพล พันธ์เกษมสุข. (2548). *วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

เกศรา นพมาศ. (2542). *มาเสริมสร้างความสุขในการทำงาน*. อนุสารแรงงาน12(4): 26-28.

ดวงใจ สมุทวานิช. (2549). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยปฏิบัติงาน(ส่วนกลาง) การกีฬาแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ดลภางค์ จันทร์ทอง. (2548). *ปัจจัยที่ส่งเสริมความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤต โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารหารพยาบาล). กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร

เจียมจิตร ศรีฟ้า. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริหาร โรงเรียนของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่เข้าสู่ตำแหน่งใหม่สังกัด กทม.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ฉลอง ภิรมย์รัตน์. (2521). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ประจักษ์การพิมพ์.

ฉัตรมงคล วศินอมร, รต.อ. (2546). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์

มหาบัณฑิต(จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ชิรนันท์ ลาภพรประเสริฐ. (2548) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โกลว์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

นวลน้อย ตรีรัตน์. (2548). *ดัชนีความสุข*. ในมติชนรายวัน. ฉบับที่ 9972.

นิพนธ์ สังขจันทร์. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย.* สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

เนตรชนก พุ่มพวง. (2546*). ตัวแปรที่เกี่ยงข้องกับสาธารณมุ่งอนาคตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบางแก้ว อ. บางพลี จ.สมุทรปราการ.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

มะลิวัลย์ พร้อมจิตร. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการมีวินัยในตนเองของนักเรียน นักศึกษา โรงเรียนพาณิชยาการสุโขทัย สังกัดสำนักงานคณะ กรรมการ การศึกษาเอกชน เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม. (2544). *ดัชนีความสุขไม่ได้อยู่ที่รัฐ.* สานสร้างสังคม. 24-25

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). *ค่าเฉลี่ยการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้*. ข่าวสารการวิจัยศึกษา. 18 (3): 8-11

วิไลลักษณ์ พินิจบุญธากร. (2546). *การศึกษาเจตคติที่มีต่องานพนักงานในบริษัทเอกชนอุตสาหกรรมเคมีแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

สมิท สรัญกร. (2549). *การเสริมสร้างความสุขในการทำงาน.* ฟอร์ควอลิตี้(For Quality). 13(109): 42-43.

สุปรียา คุปตาสา. (2548). *การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่*. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต (วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

สุรางค์ โค้วตระกูล. (2533). *จิตวิทยาการศึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โสภา ชูพิชัยกุล. (2529). *ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา.* กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศ.ส.

สิริชัย ประทีปฉาย. (2533). *การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว.* กรุงเทพฯ: วิทยาลัยรำไพพรรณี.

อรทัย ตั้งทองเพ็ชร. (2547) *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท GMM GRAMMY จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

อภิชัย มงคล(นายแพทย์) และ คณะ. (2542). *รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับใหม่*. ขอนแก่น: โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

อภิชัย มงคล(นายแพทย์) และ คณะ.(2544). *รายงานการวิจัย เรื่องการศึกษาดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทย (ระดับบุคคล)*. ขอนแก่น: โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

อัคเรศ ทองลักษณ์ศิริ. (2549). *ผลของการเรียนรู้แบบมุ่งประสบการณ์ภาษาและการใช้แรงเสริมทางสังคม ที่มีต่อความสามารถในการเขียนภาษาไทย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ้านบัวมล (เจริญราษฎร์อุทิศ) เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

อัจฉรา รักยุติธรรม และ เตือนใจ ธิว่อง. (2548). *ดัชนีความสุขแห่งชาติ.* กรุงเทพฯ: มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ

อารี พันธ์มณี. (2547, กรกฎาคม- ธันวาคม). *กลยุทธ์สู่ความสุขและความสำเร็จในการทำงาน.* การแนะแนว และจิตศึกษา. 1: 6-8.

อารี พันธ์มณี. (2546). *จิตวิทยาการเรียนการสอน.* กรุงเทพฯ: ใยไหม

Friedman, M.; & R.H.R, Rosemand. (1974). *Behavior Pattern and Coronary Angiographic Findings* : Journal of the American Medical Association. 240: 164.

Koerner, Beverly L. (1981). *Selected Correlates of Job Performance of Community Health Nurse*, Nursing Research. 30(1):43-48

Locke, Edwin A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction* in Handbook of Industrial Psychology, Chicago: Rand Mcnally.

Lidstone, Janice Ruth. (1977). *Woman Manager in the Human Services: A study of External Barriers To Advancement and Organization Strategies to Overcome The*. 35 (2):450.

Milton, Charies R. (1981). Human Behavior in Organization. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentince-Hall Inc.

Sergiovani, Thomas J. (1973). “Factors which Effect Satisfaction and Dissatisfaction of Teachers,” Exploration in Exploration in Education Administration. St. Luis: University of Queensland Press.

Wallace, Catriona .; & Hetherington, Johanna. (1996). *The complete guide to Call and Contact Centre Management*. Malaysia: Perarson Prentice Hall

Williams, Albert Edward.(April, 1993). *Motivation Assessment in Oraganizations: The Application of Importance- Performance Analysis*. 53(10): 3673- 3674.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก:
แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 10 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 7 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 10 แบบสอบถามดัชนีความสุขของคนไทยฉบับสมบูรณ์

3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพื่อคำตอบของท่านจะเป็นข้อมูลในการวางนโยบายเพื่อเสริมสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ

3. การตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลใดๆต่อการปฏิบัติงานของท่าน ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และขอให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ หากขาดข้อใดข้อหนึ่งจะทำให้แบบสอบถามไม่สมบูรณ์และไม่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวยุพา ตาทา
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
   - ☐ โสด
   - ☐ สมรส
   - ☐ หม้าย/แยกกันอยู่
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัททรูมูฟ จำกัด.....ปี
5. รายได้เฉลี่ย .....บาท/เดือน (รายได้รวมทั้งหมด)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าเป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าบ้างและไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ข้าพเจ้าเป็นคนเปิดเผย ตรงไปตรงมา					
2	ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกกับงานที่ทำ					
3	ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในตนเอง					
4	ข้าพเจ้าเป็นคนเข้าสังคมง่าย					
5	ข้าพเจ้าชอบเป็นผู้นำมากกว่าผู้ตาม					
6	ข้าพเจ้าสามารถทำงานที่รับผิดชอบให้เสร็จก่อนเวลากำหนดเสมอ					
7	ข้าพเจ้าไม่ชอบทำงานที่ต้องแข่งขันกับผู้อื่น					
8	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วจนไม่สามารถทำในสิ่งที่ตั้งใจได้					
9	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกสบายใจ ถ้างานของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างล่าช้า					
10	ข้าพเจ้าชอบทำงานร่วมกับคนอื่น					
11	ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยหน่ายกับงานที่ทำ					
12	ข้าพเจ้าไม่นิยมแข่งขันกับคนอื่นเนื่องจากกลัวการพ่ายแพ้					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
13	ข้าพเจ้าชอบมีชีวิตอยู่อย่างสบายโดยไม่ต้อ ทำงาน					
14	ข้าพเจ้าชอบผลัดวันประกันพรุ่ง					
15	ข้าพเจ้ารู้สึกลำบากใจหากต้องหาเรื่องมา คุยเมื่ออยู่ในกลุ่ม					
16	ข้าพเจ้าชอบแสดงความคิดเห็นเมื่อมีการ ถกเถียงกัน					
17	เมื่อมีปัญหาในการทำงานข้าพเจ้า พยายามแก้ปัญหานั้น					
18	ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการ ทำงาน					
19	หากข้าพเจ้ากำลังฟังคนพูดเรื่องไร้สาระ ข้าพเจ้าจะรู้สึกเบื่อและหาทางเลี่ยง ออกมา					
20	ข้าพเจ้าเป็นคนทำกิจกรรมต่าง ๆด้วย ความรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของข้าพเจ้าในระยะ 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไร กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ใกล้เคียงกับสุขภาพของท่านในปัจจุบันหรือ ในช่วง 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีตและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี

☐ดีกว่าปกติ ☐เหมือนปกติ ☐แย่กว่าปกติ ☐แย่มากกว่าปกติ

2. รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

3. รู้สึกทรุดโทรมและสุขภาพไม่ดี

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

4.รู้สึกไม่สบาย

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

5. เจ็บหรือปวดศีรษะ

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

6. รู้สึกตึงหรือคล้ามีแรงกดที่ศีรษะ

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

7. สามารถมีสมาธิจดจ่อกับสิ่งที่กำลังทำอยู่ได้

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

8. รู้สึกกลัวว่าตนเองจะเป็นลมหมดสติไปในที่สาธารณะ

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

9. มีอาการวูบร้อยหรือหนาว

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

10. มีเหงื่อมาก

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

11. ตื่นช้ากว่าปกติและหลับต่อไม่ได้

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

12. หลังจากตื่นนอนแล้ว รู้สึกนอนไม่เต็มอิ่ม

☐ไม่เลย ☐ไม่มากกว่าปกติ ☐ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐มากกว่าปกติ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของท่าน โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าบ้างและไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	**ลักษณะงานที่ทำ** ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจเมื่อทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
2	ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกกับงานที่ทำ					
3	ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่ท้าทายกับความสามารถของข้าพเจ้า					
4	ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจและน่าเบื่อ					
5	ข้าพเจ้ารู้สึกดีเมื่อสามารถให้ข้อมูลหรือให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามความคาดหวังของลูกค้า					
6	ข้าพเจ้ารู้สึกดีหากวันนั้นเป็นวันหยุดของข้าพเจ้า					
7	ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ					

8	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อที่ต้องนั่งทำงานเป็นเวลาหลายชั่วโมง					
9	เมื่อข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญเวลาลูกค้าสอบถามข้อมูลจำนวนมาก ข้าพเจ้าจะตัดสายการสนทนานั้นทันที					
1	**ลักษณะค่าตอบแทนและสวัสดิการ** รายรับต่อเดือนของข้าพเจ้าเพียงพอต่อค่าใช้จ่าย					
2	ข้าพเจ้าได้รับสวัสดิการรักษาพยาบาลเพียงพอกับความจำเป็น					
3	ค่าตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานและทักษะของข้าพเจ้า					
4	ค่าล่วงเวลาที่ข้าพเจ้าได้รับไม่เป็นที่น่าพอใจ					
5	รายได้ต่าง ๆที่ได้รับเพียงพอสำหรับการช่วยให้มาตรฐานการดำรงชีพของข้าพเจ้าดีขึ้น					
6	รายรับที่ได้ไม่เพียงพอสำหรับค่าครองชีพของข้าพเจ้าในปัจจุบัน					
1	**ลักษณะความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** ข้าพเจ้ามักได้รับการประเมินผลการทำงานอยู่ในระดับดี					
2	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้า					

3	ข้าพเจ้าคิดว่าข้าพเจ้าประสบความสำเร็จกับงานที่ทำ					
4	การโยกย้าย หรือ ปรับเปลี่ยนตำแหน่งในฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์มีแบบแผนที่เหมาะสม เป็นที่น่าพอใจ					
5	ข้าพเจ้าพอใจกับการประเมินผลการทำงานในหน่วยงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวของท่าน โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าบ้างและไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	**ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดของครอบครัว**					
2	รายได้หลักของครอบครัวมาจากข้าพเจ้าเพียงผู้เดียว					
3	ข้าพเจ้าพึงพอใจที่สมาชิกในครอบครัว					

4	ข้าพเจ้ายินดีดูแลค่าศึกษาเล่าเรียนของสมาชิกในครอบครัว					
5	ข้าพเจ้าเบื่อที่ต้องดูแลสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว					
6	ข้าพเจ้าอึดอัดที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกอย่างในครอบครัว					
7	ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลที่ต้องรับผิดชอบทุกอย่างในครอบครัวแต่เพียงผู้เดียว					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างท่านและสมาชิกในครอบครัวของท่าน โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าบ้างและไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	**การปฏิบัติของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว** ข้าพเจ้ารู้สึกยินดีที่ได้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ					
2	ข้าพเจ้ามักมีของขวัญเล็กน้อยให้กับ					

3	ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกับสมาชิกครอบครัวทุกครั้งที่มีเวลาว่าง					
4	ข้าพเจ้ายินดีที่รับฟังเรื่องราวต่างๆของสมาชิกในครอบครัว					
5	ข้าพเจ้าดูแลเอาใจใส่ทุกเรื่องของสมาชิกในครอบครัวเป็นอย่างดี					
	การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน					
1	สมาชิกในครอบครัวยอมรับความคิดเห็นของข้าพเจ้าอย่างสมเหตุสมผล					
2	เมื่อข้าพเจ้าประสบกับปัญหา สมาชิกในครอบครัวคอยเป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าเสมอ					
3	สมาชิกในครอบครัวจะดูแลเอาใจใส่เมื่อข้าพเจ้าเจ็บป่วย					
4	สมาชิกในครอบครัวยอมรับกับความคิดเห็นของข้าพเจ้าอย่างมีเหตุผล					
5	สมาชิกในครอบครัวยอมรับความช่วยเหลือจากข้าพเจ้าด้วยความเต็มใจ					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงาน

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ปฏิบัติงานของท่าน โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าบ้างและไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อยที่สุด
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ด้านสถานที่ในการปฏิบัติงาน					
1	สถานที่ทำงานสะอาด ปรอดโปร่ง					
2	สถานที่ทำงานของข้าพเจ้ากว้างขวางเพียงพอกับจำนวนพนักงาน					
3	ภายในสถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
4	สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วน ระเบียบเรียบร้อย และเสริมสร้างความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
5	สถานที่ทำงานปราศจากเสียงรบกวนที่จะเป็นอุปสรรคในการสนทนากับลูกค้า					
	ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน					
1	ระบบคอมพิวเตอร์ขาดความทันสมัย					
2	เครื่องโทรศัพท์ใช้งานได้ดี					
3	โต๊ะและเก้าอี้มีสภาพการใช้งานดีและเหมาะสมกับงานที่นั่งทำงานเป็นระยะเวลานาน					

4	ที่ทำงานของข้าพเจ้ามีการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้มีความทันสมัยและเหมาะสมในการใช้งานเสมอ					
5	ระบบข้อมูลข่าวสาร หรือข้อมูลโปรโมชั่นต่าง ๆมีการปรับปรุงให้ทันต่อข่าวสารตลอดเวลา					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างท่านและผู้บังคับบัญชาของท่าน โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าบ้างและไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	**พนักงานปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา** ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจในตัวผู้บังคับบัญชา					
2	ข้าพเจ้ายอมรับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา					
3	ข้าพเจ้ามีความสุขในการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา					
4	ข้าพเจ้าให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชาด้วยใจจริง					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
5	ข้าพเจ้าพึงพอใจเมื่อผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการทำงาน					
6	ข้าพเจ้าปฏิบัติตามคำบังคับบัญชาของข้าพเจ้าอย่างสมเหตุสมผล					
	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงาน					
1	ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า					
2	ผู้บังคับบัญชามักให้ความช่วยเหลือข้าพเจ้า					
3	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้าสม่ำเสมอ					
4	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน					
5	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าให้อำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานอย่างเหมาะสม					
6	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าอธิบายงานได้อย่างชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
7	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามักจะร่วมสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าบ้างและไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี					
2	ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
3	ข้าพเจ้าเข้าร่วมกิจกรรมและสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานหลังเลิกงานเสมอ					
4	ข้าพเจ้ายินดีรับฟังและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหา					
5	ข้าพเจ้าปฏิบัติและให้เกียรติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ					
6	ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันและกันในที่ทำงานเสมอ					
7	ข้าพเจ้าไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น					
8	ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่อง					
9	ข้าพเจ้าคบหากับเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นมิตร					

10	ข้าพเจ้าอิจฉาเพื่อนร่วมงานที่สามารถทำผลงานได้ดี					
11	เพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อข้าพเจ้าด้วยความจริงใจและให้เกียรติ					
12	เพื่อนร่วมงานขาดการยอมรับในความสามารถของข้าพเจ้า					
13	การปฏิบัติงานในที่ทำงานระหว่างข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างราบรื่น					
14	ข้าพเจ้าสามารถระบายความทุกข์กับเพื่อนร่วมงานได้					
15	เพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ข้าพเจ้ามีกำลังใจในการปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้ความกดดันได้ดี					

ตอนที่ 10 แบบทดสอบดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทยฉบับสมบูรณ์

คำชี้แจง กรุณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวท่านมากที่สุด คำถามต่อไปนี้จะถามถึงประสบการณ์ของท่าน ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ให้ท่านสำรวจตัวท่านเองและประเมินเหตุการณ์อาการ หรือความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านว่าอยู่ในระดับใด แล้วตอบลงในช่องคำตอบที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดมากที่สุด โดยคำตอบจะมี 4 ตัวเลือกคือ

ไม่เลย หมายถึง ไม่เคยมีเหตุการณ์ อาการ ความรู้สึก หรือไม่เห็นด้วยกับเรื่องนั้น

เล็กน้อย หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อาการ ความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ เพียงเล็กน้อยหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ เพียงเล็กน้อย

มาก หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อาการ ความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ หรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ มาก

มากที่สุด หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อาการ ความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ หรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ มากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ไม่เลย	เล็กน้อย	มาก	มากที่สุด
1.	ข้าพเจ้ารู้สึกพึงพอใจในชีวิต				
2.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าชีวิตของข้าพเจ้ามีความสุข				
3.	ถ้าให้เปรียบเทียบกับในอดีต ข้าพเจ้ารู้สึกว่าชีวิตในปัจจุบันของข้าพเจ้ามีความสุข				

4.	ท่านมีโรคประจำตัวที่ต้องรักษาอย่างต่อเนื่อง				
5.	ท่านต้องไปรับการรักษาพยาบาลเสมอ ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและทำงานได้				
6.	ท่านต้องใช้ยา (กิน ฉีด พ่น ทา) อยู่เสมอ จึงจะสามารถทำงานได้				
7.	ท่านเป็นโรคเรื้อรัง (เบาหวาน ความดันโลหิต หัวใจ อัมพาต ลมชัก ฯลฯ ในกรณีถ้ามี ให้ใส่เล็กน้อยหรือมากตามอาการที่มี)				
8.	ท่านรู้สึกกังวลและทุกข์ทรมานใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน				

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาว ยุพา ตาทา

ภาคผนวก ข:
คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	4.242
2	6.120
3	6.257
4	4.659
5	4.621
6	7.491
7	1.735
8	4.949
9	8.467
10	5.251
11	6.665
12	8.448
13	7.841
14	4.949
15	4.386
16	5.724
17	8.172
18	5.024

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .666

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	5.008
2	7.210
3	7.846
4	7.314
5	3.185
6	5.150
7	6.311
8	2.175
9	7.253
10	6.038
11	9.940
12	7.210
13	6.944
14	3.965
15	5.424
16	12.687
17	11.28
18	9.800
19	9.695

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .793

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	9.815
2	9.352
3	11.491
4	15.114
5	4.765
6	4.943
7	2.432

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .504

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสมาชิกในครอบครัว

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	15.829
2	13.1228
3	15.203
4	11.562
5	15.217
6	19.029
7	17.622
8	14.649
9	13.925
10	13.083

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .916

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพภายในที่ทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	9.800
2	12.106
3	13.989
4	14.989
5	11.768
6	11.009
7	10.497
8	13.537
9	11.705

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .874

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	12.811
2	12.052
3	14.281
4	11.901
5	14.78
6	10.311
7	11.092
8	13.093
9	14.249
10	11.427
11	11.377
12	10.777
13	10.73

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .959

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	9.987
2	7.603
3	3.076
4	10.676
5	13.313
6	13.100
7	8.383
8	14.806
9	6.808
10	11.952
11	6.404
12	11.548
13	11.102
14	11.496

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ . .795

ภาคผนวก ค:

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730
ที่ ศธ 0519.12/ 7501 **วันที่** 29 มกราคม 2551
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวยุพา ตาทา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และอาจารย์พาสนา จุลรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวยุพา ตาทา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/ 2215

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 ธันวาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน คุณพิไลวรรณ มงคลรัตน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวยุพา ตาทา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวยุพา ตาทา ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2644-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 087-023-6256

ที่ ศธ 0519.12/ 2216

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอใช้แบบทดสอบเพื่อการวิจัย

เรียน นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์

เนื่องด้วย นางสาวยุพา ตาทา นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้นิสิตมีความประสงค์จะขอใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ 60

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวยุพา ตาทา ได้ใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิตดังกล่าว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความเคารพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2644-1000 ต่อ 5730
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 087-023-6256

ที่ ศธ 0519.12/ 2217

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอใช้แบบทดสอบเพื่อการวิจัย

เรียน นายแพทย์อภิชัย มงคล

เนื่องด้วย นางสาวยุพา ตาทา นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัททรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้นิสิตมีความประสงค์จะขอใช้แบบทดสอบดัชนีชี้วัดความสุขคนไทยฉบับสมบูรณ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวยุพา ตาทา ได้ใช้แบบทดสอบดังกล่าว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความเคารพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2644-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 087-023-6256

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-สกุล	นางสาวยุพา ตาทา
วันเดือนปีเกิด	30 พฤษภาคม 2517
สถานที่เกิด	จังหวัดอุตรดิตถ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	30 พหลโยธิน 7 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 โทร 089-1071299
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ที่ปรึกษาอาวุโส
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท คอนเวอร์จีส (ประเทศไทย) จำกัด สาธร กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนน้ำปาดชนูปถัมภ์ จังหวัดอุตรดิตถ์
พ.ศ.2539	ศิลปศาสตร์บัณฑิต (วิชาเอกภาษาอังกฤษ) จากสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์
พ.ศ. 2551	การศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ