

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงาน
ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ
Quality of Work Life of Employees Who Work in Shiftsat
SuvarnabhumiAirport

กัญญาภัทร อัสวพชนะ¹ ขวัญลักษณ์ คำโฉม^{2*} และ ศักดิ์ระวีร์วรรณะปริญญา³
Kanyaphat Aswapotchara¹ Khwanluk Kamchom² and Sakrapee Worawattanaparyya³
¹ นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
² นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
*E-mail : luk_pla15@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวนประชากร 60,000 คนจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งมีเพศชาย 185 คน และเพศหญิง 215 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe Analysis ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 20-39 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 2-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ :คุณภาพชีวิตในการทำงานทำงานเป็นกะสนามบินสุวรรณภูมิ

Abstract

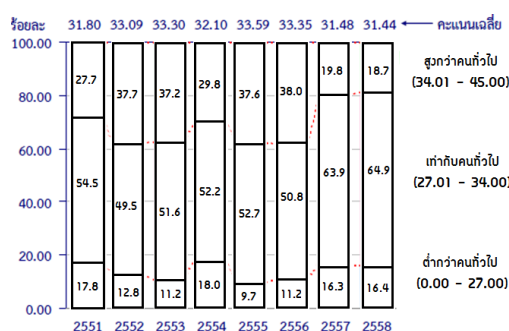
The objectives of this research were 1) to study quality of work life of employees who work in shifts at SuvarnabhumiAirport; 2) to compare quality of work life of employees who work in shifts at SuvarnabhumiAirport. The population size is 60,000 persons of 400 respondents were employed in research male 185 samples and female 215 samples. The finished table is based on a sample size of Taro Yamane. The confidence level of 95%. The questionnaire was used as a tool for compiling data. Statistics were frequency, percentage, average, standard deviation,

whereas the statistics test were t-test and One-Way ANOVA (Scheffe). The results showed that the majority of participants were female with the age of 20-39 years old and single. They completed a bachelor's degree and working age 2-5 years. They earned monthly 10,001 - 20,000 baht. The overall quality of work life of the employees who work in shifts at Suvarnabhumi Airport was good level and the comparison of the overall quality of work life based on different personnel characteristics had significant difference at .05 statistically significant level.

Keywords : Quality of Work Life, Shift Work, Suvarnabhumi Airport

บทนำ

จากสภาวะในเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ให้องค์กรต่างๆ มีการแข่งขัน เพื่อให้ประสบความสำเร็จทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า เพราะองค์กรต้องพยายามหาวิธีการนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) นอกจากจะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาองค์กรสะท้อนให้เห็นถึงผลการได้รับการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ากับองค์กร เช่น ค่าตอบแทนที่เพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง(Richard E. Walton, 1975)



ภาพที่ 1 คะแนนเฉลี่ยและร้อยละของระดับสุขภาพจิตคนไทย อายุ 15 ปีขึ้นไป พ.ศ. 2551-2558

หมายเหตุ : ภาพที่ 1 คะแนนเฉลี่ยและร้อยละของระดับสุขภาพจิตคนไทย อายุ 15 ปีขึ้นไป พ.ศ. 2551-2558 พบว่า ค่าเฉลี่ยสุขภาพจิตของคนไทย อายุ 15 ปีขึ้นไป อยู่ที่ 31.44 คะแนนเมื่อเทียบกับในปี 2557 ค่าเฉลี่ยสุขภาพจิตเท่ากับ 31.48 ลดต่ำลงจากปีก่อนหน้า (ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2558)

โดยมีปัจจัยพื้นฐานมาจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมเศรษฐกิจการแข่งขันที่สูงในเรื่องการมารถจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมโดยเฉพาะคนทำงาน ที่ทำให้เกิดความกดดันในการดำเนินชีวิตสูงมาก ทุกคนควรรู้จักวิธีรับมือกับความเครียด หากมีความกดดันกับการทำงานอาจเกิดเครียดได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและคนรอบข้างได้เช่น การใช้ชีวิตประจำวันมีปัญหาในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต, 2558) แต่ใน

ขณะเดียวกันถึงแม้ว่าองค์กรจะให้ความสำคัญในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร หรือมีนโยบายที่ดีในการดูแลคุณภาพชีวิตการทำงานก็ตาม แต่ทุกองค์กรย่อมต้องพบปัญหาเนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาจากลักษณะขององค์กรของคนทำงานในองค์กร (Davis, 1989) โดยองค์กรเล็งเห็นความสำคัญ และมองว่างานจะมีคุณภาพนั้นจะต้องเกิดจากคนทำงานที่มีคุณภาพ

จากการศึกษาปัจจัยด้านการทำงาน ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน ทางด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ความเครียดแตกต่างกัน งานที่มีความเสี่ยงงานที่อันตรายเป็นงานที่ใช้กำลังเสียส่วนใหญ่หรืองานที่มีลักษณะเฉพาะ ต้องอาศัยความสามารถและความเข้าใจสอดคล้องกับ Cooper, et al. (2001) ที่กล่าวว่างานที่หนักเกินและมีความกดดันและความรับผิดชอบสูงต้องมีเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามากดดันเงื่อนไขย่อมมีส่วนทำให้เกิดความเครียดให้เกิดขึ้นได้หรือการทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งผลเสียในด้านสุขภาพและเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับ ฐาปนี วัจนานนท์ (2556) ที่ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอนด์สตรี จำกัดพบว่าจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 230 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศของการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.497

เช่นเดียวกับพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิโดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบต้องดูแลลูกค้าที่ใช้บริการในสนามบินสุวรรณภูมิตลอด 24 ชั่วโมง สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกัน พนักงานที่ทำงานเป็นกะ จึงเกิดความเครียดเป็นอย่างมาก ดังนั้นการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ” จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะศึกษาด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมทั้งนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเป็นแนวทางแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องการเข้ามาทำงานที่เป็นกะและปฏิบัติงานในสนามบินสุวรรณภูมิ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อการศึกษาระดับและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน (ระยะเวลาในการทำงาน) รายได้ต่อเดือน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ” แนวทางการศึกษาวิจัยดังนี้ คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Richard E. Walton (1975) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Work life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป รู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน งานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอนาคต
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล โดยการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ มีความเสมอภาคที่มีการปกครองด้วยกฎหมาย
7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวมเป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

ศศิกันต์ โกมินทร์ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก 4 ด้านคือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง 4 ด้านได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงาน โดยภาพรวมอยู่ระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงาน ด้านสภาพปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของพนักงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม อยู่ในระดับสูงยกเว้นด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสพัฒนาชีวิต

ความสามารถของตนเองด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่า อายุและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ พนักงานที่ทำงานเป็นกะ 60,000 คน ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คนซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (ธานินทร์, 2557, น. 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน

ส่วนที่ 3. แบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ วารสารต่างๆ งานวิจัยเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดทั้งแนวคิด และทฤษฎีที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการอธิบายผลของการวิจัยให้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้ในการนำเสนอในรายงานวิจัย และการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage) และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อแปลความหมายในการวัดระดับคุณภาพชีวิตและการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปรอิสระที่มีค่าอยู่ 2 ค่า โดยใช้สถิติ T-Test แบบ Independent Sample ณ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปรอิสระที่ค่ามากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- Way Analysis of Variance) ณ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.75 ที่เหลือได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.25 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุ 20-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมา ได้แก่ อายุ 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.50 และน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.00 สถานภาพโสดมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 42.50 และน้อยที่สุดได้แก่ สถานภาพหย่า/หม้ายคิดเป็นร้อยละ 4.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 19.75 และน้อยที่สุด ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 17.75 อายุงานมากที่สุดในระหว่าง 2-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาอันดับแรก ได้แก่ อายุงาน 3 เดือน -1 ปีคิดเป็นร้อยละ 28.25 รองลงมาอันดับที่สอง ได้แก่ อายุงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.75

รองลงมาอันดับที่สาม ได้แก่ อายุงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยที่สุด ได้แก่ อายุงาน น้อยกว่า 3 เดือนคิดเป็นร้อยละ 3.50 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาอันดับแรก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาอันดับที่สอง ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.50 รองลงมาอันดับที่สาม ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.25 รองลงมาอันดับที่สี่ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.50 และน้อยที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 4.00

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสัมพันธ์สังคม ด้านบูรณาการสังคม ด้านผลตอบแทน และด้านกระบวนการยุติธรรม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.78 3.73 3.53 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนด้านความรู้ความสามารถ ด้านความเติบโตในงาน และด้านสมดุลชีวิตกับการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 3.47 และ 3.19 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 รายการ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสัมพันธ์สังคม

2.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสัมพันธ์สังคมจำแนกตามเพศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสัมพันธ์สังคม มากกว่า เพศชาย

2.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 20-39 ปี และผู้ที่มีอายุ 40-59 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดีกว่า ผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี

2.5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดีกว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด

2.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดีกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษากว่าปริญญาตรี

2.7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีอายุงาน 2-5ปีและผู้ที่มีอายุงาน10ปีขึ้นไปมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีกว่า ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 เดือน

2.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 7 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีกว่า ผู้ที่มีผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดีกว่า ผู้ที่มีผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

สรุปและวิจารณ์ผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการวิจัยในเรื่องนี้ผู้วิจัยจะนำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือขัดแย้ง ดังนี้

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานเป็นกะที่ปฏิบัติงานในสนามบินสุวรรณภูมิส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-39 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุงาน 2-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ลัดดาวัลย์ สกฤตสุข (2550) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสัมพันธสังคม ด้านบูรณาการสังคม ด้านผลตอบแทน และด้านกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้ ด้านความเติบโตในงาน และด้านสมดุลชีวิตกับการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานส่งเสริมในเรื่องการพัฒนาบุคลากรและการเพิ่มพูนความรู้ โดยการศึกษาดูงานและการอบรมในหลักสูตรต่างๆน้อย ทำให้โอกาสในการก้าวหน้าในตำแหน่งน้อยตามไปด้วย อีกทั้งการทำงานเป็นกะเป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต เวลาในการพักผ่อนและทำกิจกรรมกับครอบครัวไม่เพียงพอ ซึ่งขัดแย้งกับ ลัดดาวัลย์ สกฤตสุข (2550) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความรู้ ด้านความเติบโตในงาน ด้านสัมพันธสังคม ด้านบูรณาการสังคม ด้านกระบวนการยุติธรรม และด้านสมดุลชีวิตกับการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะที่ปฏิบัติงานในสนามบินสุวรรณภูมิ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

2.1 เพศหญิงมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสัมพันธสังคม มากกว่าเพศชาย อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของเพศหญิงไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไปเท่ากับเพศชาย ทำให้รู้สึกปลอดภัย

2.2 ผู้ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานดีกว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดเรื่องอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี ทำให้ลักษณะงานที่สามารถทำได้มีให้เลือกไม่มาก อีกทั้งระดับเงินเดือนที่ได้รับก็ไม่สูงมาก อาจทำให้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต

2.3 ผู้ที่มีสถานภาพสมรสมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด อาจเนื่องมาจากการมีคู่ชีวิตทำให้มีคนมาช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน มีคนให้คำปรึกษา เป็นกำลังใจทำให้ไม่เครียด มีความสุข

2.4 ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดีกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีโอกาสในการทำงานที่ได้ระดับเงินเดือนที่สูงกว่า มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งมากกว่า

2.5 ผู้ที่มีอายุงาน 2 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดีกว่า ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 เดือน เนื่องมาจากอายุงานน้อยกว่า 3 เดือน มีประสบการณ์ทำงานน้อยและอาจอยู่ในช่วงทดลองงาน ยังไม่ได้เป็นพนักงานประจำ จะไม่ได้สวัสดิการและหากทำงานไม่ครบปีก็จะไม่ได้รับเงินโบนัส ทำให้ไม่มีความมั่นคงในการทำงาน

2.6 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไปมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดีกว่า ผู้ที่มีผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท เนื่องมาจาก รายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่า 10,000 บาท ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ทั้งในเรื่องค่าอาหาร ค่าเดินทาง ค่าเช่าหอ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ซึ่งขัดแย้งกับ ลัดดาวัลย์ สกฤตสุข (2550) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ศศิกานต์ โกมินทร์ (2555) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้ขอเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างภายในสนามบินสุวรรณภูมิ จึงอาจทำให้ผลการศึกษาที่ได้เกิดจากส่วนหนึ่งที่เป็นตัวแทนของพนักงานที่ทำงานเป็นกะภายในสนามบินเท่านั้น เพื่อให้ผลการทดสอบมีความครอบคลุม จึงควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างของสนามบินอื่นๆ ในประเทศไทยหรือควรศึกษาเป็นสายอาชีพเฉพาะเพื่อให้ผลการวิจัยได้ผลออกมาชัดเจนและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์ระวีร์ วรรณนะปริญญาอาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมและโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เนื่องจากได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน เพื่อให้การค้นคว้าวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

ศศิกานต์ โกมินทร์. (2555). “คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2”. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). **สรุปผลสำหรับผู้บริหารการสำรวจสุขภาพจิตในการทำงาน**. กรมสุขภาพจิต, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพในการสำรวจสุขภาพจิต(ความสุข)คนไทย พ.ศ. 2558.

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: บิสิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ลัดดาวัลย์ สกุลสุข. (2550). “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐาปนี ว่างานนท์. (2556). “ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด”. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไปคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Shefail Srivastava. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & Its Implications. Booma Kanpur Assistant Professor.
- Peter M. Hart. (1994). Teacher quality of work life: Integrating work experiences, psychological distress and morale Department of Psychology. University of Melbourne, Parkville, Vic 3052, Australia
- Carlson, H.C. (1980). A model of quality of work life as a developmental process. Current and Practice University Associates
- Richard E. Walton. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In Loues E. Davis and Albert B. Cherns (eds.). The Quality of Working Life. New York: Free Press.
- Cooper, et al. (2001). Organizational Stress. Thousand Oaks, California: Sage
- Davis. (1989). Human Behavior At Work : Organizational Behavior. Singapore : McGraw Hill Book Company.