

บทที่ 2 งานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน

นับตั้งแต่คำศัพท์คุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดขึ้นในปลายทศวรรษ 1960 จนกระทั่งปัจจุบัน ก็ยังคงมีความหมายคลุมเครือ และยังไม่มีความจำกัความอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป อย่างไรก็ตาม ผลการตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องอาจสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของปัจเจกบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน (เช่น สุขภาพจิต ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น) นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึงความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล (Guest, 1979:76) หรือระดับที่สมาชิกขององค์การ (หรือลูกจ้าง) สามารถพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการที่สำคัญของบุคคลผ่านประสบการณ์ในการทำงานของพวกเขาในองค์กรนั้น (DuBrin, 1984:376-377; Suttle, 1977:4)

อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งคุณภาพชีวิตการทำงานยังมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการหรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อก่อให้เกิดผลิตภาพมากขึ้นหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งองค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมนี้อาจมีความหมายเทียบได้กับมโนทัศน์

“humanisation of work” หรือ “hatarakigai” ในญี่ปุ่น หรือ “improvement of working conditions” ในประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส หรือ “workers’ protection” ในประเทศสังคมนิยม หรือ “working environment” และ “democratization of the workplace” ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย เป็นต้น (Delamotte and Takezawa, 1984:2-3) ทั้งยังได้รวมถึงการออกแบบการทำงานและมีส่วนร่วมของผู้ใช้แรงงานในรูปแบบต่างๆ เช่น “job rotation,” “job enlargement,” “job enrichment,” “autonomous work groups,” “employee involvement programs,” “quality circles(QC),” “total quality control activities,” “participative management,” “joint labor-management councils,” “participative problems solving,” “team management,” “labor-management participation,” “integrated social and technical system” (or “integrated sociotechnical system”) เป็นต้น (Blues, 1977:46; Brown, 1986:434-436; Davis and

Newstrom,1985:331; Nadler and Lawler,1983:27; Rosow,1982:335; Shchlesinger and Oshry,1984:5; Wells,1987:1-2) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กรซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญาความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้นซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มหรือองค์กรมากขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ยังได้เสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงการต่อรวมหมู่ซึ่งเป็นมิติใหม่ของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้แรงงานและฝ่ายบริหาร โดยที่ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ (Bluestone,1977:44; Cohen-Rosenthal,1983:179-180; Guest, 1979:76-77; Rosow,1982:336; Rubinstein,1981:115-116; Schlesinger and Oshry,1984:5-6; Skrovan,1983:xiv; Wells,1987:3)

นอกจากนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานยังหมายถึงขบวนการ (movement) ซึ่งเป็นการสร้างเอกลักษณ์ของพันธมิตรชั่วคราว (coalition) ของประชาชนหรือกลุ่มผลประโยชน์ที่จะสนับสนุนความต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Brown,1986:433; DuBrin, 1984 :376-377; Nadler and Lawler,1983:23; Skrovan,1983:xi; Suttle,1977:6)

Walton (1976:93-97) ได้เสนอเกณฑ์ซึ่งถือว่าเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบกันขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานโดยแบ่งเป็น 8 ประเภท คือ หนึ่ง คำตอบแทนที่ยุติธรรมซึ่งสัมพันธ์อย่างเหมาะสมกับคำตอบแทนที่ได้รับจากงานอื่นและรายได้ที่เพียงพอเหมาะสมตามมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้หรือตามมาตรฐานเชิงอัตวิสัยของผู้รับ สอง สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยได้แก่สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานเสี่ยงต่อการเจ็บไข้ได้ป่วยและอันตรายน้อยที่สุด เวลาทำงานที่เหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานของการทำงานตามปกติและการจำกัดอายุขั้นสูง/ต่ำไว้เพื่อสวัสดิภาพของบุคคล สาม มีโอกาสโดยตรงในการแสดงออกและพัฒนาสมรรถภาพของมนุษย์ เช่น ได้มีการปกครองตนเอง ได้เรียนรู้และฝึกฝน ทักษะและความสามารถอย่างกว้างขวาง ได้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของเขา ได้เข้าใจงานแบบทั้งหมด ได้มีการวางแผนการปฏิบัติงาน

และได้นำแผนไปปฏิบัติ สี่ มีโอกาสเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและมีความมั่นคงในอาชีพ โดยได้รับการส่งเสริมให้มีการเพิ่มพูนสมรรถภาพ ได้รับการคาดหวังว่าจะมีการใช้ประโยชน์ความรู้ความชำนาญที่ได้เรียนมาใหม่หรือเพิ่มพูนขึ้นเมื่อเข้าประจำตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายในการทำงานในอนาคต มีโอกาสเลื่อนขั้นในองค์กรหรืออาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนฝูง วงศ์ตระกูล หรือเพื่อนร่วมงาน และมีความรู้สึกมั่นคงในเรื่องอาชีพและรายได้ ห้า การบูรณาการทางสังคมในองค์การเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ การปราศจากความมีอคติในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ชาติอันเป็นแหล่งกำเนิด แบบการดำเนินชีวิต และรูปร่างหน้าตา มีความศรัทธาในลัทธิความเสมอภาคของมวลมนุษยนิยม (egalitarianism) ซึ่งไม่มีการแบ่งชั้นในองค์กรด้วยเงื่อนไขของสัญลักษณทางด้านภาพและลำดับชั้นบังคับบัญชา ได้รับการเลื่อนขั้นสูงขึ้นเมื่อมีคุณสมบัติได้รับการเกื้อกูลจากกลุ่มปฐมภูมิมีความรู้สึกถึงความเป็นชุมชนในองค์กร และเปิดโอกาสให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ทั่วไป หก มีการปฏิบัติตามลัทธิรัฐธรรมนูญนิยม (constitutionalism) ได้แก่ มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย เจ็ด มีความสอดคล้องระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวมหมายถึงมีความสมดุลของบทบาทเกี่ยวกับการทำงานกับการใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว และประการสุดท้าย มีความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้แรงงานได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์การในเรื่องผลิตภัณฑ์ การกำจัดของเสีย เทคนิคการตลาด การเข้ามีส่วนร่วมในการรณรงค์ทางการเมือง เป็นต้น (โปรตุเกส เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 1986 : 120-121)

อาจสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี เหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงาน ที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย (โปรตุเกส ดิน ปรัชพฤทธิ์, 1987:266-267)

2.2 ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง การกระทำทางสังคมหรือผลที่เกิดขึ้นทางสังคมเกี่ยวกับปัจเจกบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงรูปธรรมสามารถสังเกตหรือสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสของมนุษย์ในโลกเชิงประจักษ์บางประเภทที่บ่งชี้ถึงความมีอยู่จริงของภาพในใจหรือแบบของความคิดที่เป็นตัวแทนหรือคุณสมบัติร่วมในทางความคิดของมนุษย์ คุณภาพชีวิตการทำงานมีลักษณะเชิงนามธรรม ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอาจรวมถึงสิ่งแวดล้อม

ล้ามนในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทักษะคิดตลอดจนค่านิยมต่างๆ ของกลุ่มหรือองค์กรนั้น

เนื่องจากแนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการให้ความหมายหลากหลาย และพบว่าค่านิยมหนึ่งๆ มีขอบเขตกว้างขวาง ก้าวกวม และคลุมเครือ จึงทำให้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีหลากหลายด้วย ตัวอย่างเช่น “มีการใช้ช่วงระยะเวลาในการทำงาน”, “สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ”, “ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ”, “ความมั่นคงของการจ้างงาน”, “อัตราความป่วยทางจิตอันเนื่องมาจากการทำงาน (เช่น ความกระวนกระวาย, ความซึมเศร้า, ความท้อแท้ใจ, ความสิ้นหวัง เป็นต้น)”, “อัตราของการบาดเจ็บหรือความเจ็บป่วยทางกายอันเนื่องมาจากการทำงาน (เช่น อุบัติเหตุ, คนป่วย เป็นต้น)”, “ความขัดแย้ง (เช่นการนัดหยุดงาน, การก่อวินาศกรรม, ความไม่พอใจ, การหยุดงาน, เป็นต้น)”, “ความพึงพอใจในการทำงาน”, “แรงจูงใจ” เป็นตัวชี้วัด (Bass and Barrette, 1981 : 522; Cornell, 1984:357)

ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น นักวิจัยได้ใช้ตัวชี้วัดแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย และข้อสมมติเบื้องต้นเกี่ยวกับค่านิยมที่นักวิจัยใช้ในการศึกษา ตลอดจนขึ้นอยู่กับความแตกต่างในเรื่องปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศต่างๆที่กำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้น (Biovert, 1977:159; Seashore, 1978:25) จะเห็นได้ว่านักวิจัยบางกลุ่มได้ใช้ “ความพึงพอใจของลูกจ้าง”, “อัตราการขาดงาน”, “สุขภาพจิต”, และ “ระดับการใช้สิ่งเสพติด” เป็นตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในขณะที่นักวิจัยบางกลุ่มใช้ “ความพึงพอใจในการทำงาน” เท่านั้นในการอนุมานถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน (Bass and Barrette, 1981 : 522) ในข้อเขียนของ Lewin(1981 : 4751) ได้เสนอตัวแบบการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงประจักษ์โดยใช้ “ค่าจ้าง”, “ผลตอบแทนของลูกจ้าง”, “ระยะเวลาในการทำงาน”, “อาวุโส”, “ชนิดของการทำงาน”, “การปกครองตนเอง”, “ความเพียบพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่”, “ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา”, “การควบคุมการทำงาน”, “การยกย่องนับถือ” เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานในตัวแบบของเขา นอกจากนี้ Westley (1979:122) ได้จำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 4 มิติ คือ หนึ่งมิติเกี่ยวกับความไม่เสมอภาค (inequity) ตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งเสนอให้ใช้ “ความไม่พึงพอใจ”, “การนัดหยุดงาน”, และการก่อวินาศกรรม” เป็นตัวชี้วัด สอง มิติเกี่ยวกับความไม่มั่นคง (insecurity) ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ซึ่งเสนอให้ใช้ตัวชี้วัดเช่นเดียวกับมิติแรก สาม มิติเกี่ยวกับอัญญาภาพ (alienation) ตามทัศนะทางจิตวิทยาได้เสนอให้ใช้ “ความรู้สึกว่างเฉย หรือเฉยเมย”, “การขาดงาน”, และ “การลาออกจากงาน” เป็นตัวชี้วัด และสี่ มิติเกี่ยวกับ “anomie” (การไร้บรรทัดฐาน, การ

เสียระบบทางสังคม, การทำให้เสียกำลังใจ) ตามทัศนคติทางสังคมวิทยาได้เสนอให้ใช้ ความรู้สึกเกี่ยวกับกับการไร้ความหมาย การขาดงาน และการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด

ในการศึกษานี้ได้ใช้ “ความพึงพอใจในการทำงาน” และ “สุขภาพจิตในการทำงาน” เป็นตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ โดยที่การเลือกใช้ตัวชี้วัดทั้งสองนี้มีความเหมาะสมหลายประการคือ หนึ่ง ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนให้เห็นถึงระดับของความ รู้สึกเชิงพอใจเกี่ยวกับชีวิตการทำงานของข้าราชการ และสุขภาพจิตได้สะท้อนถึงผลที่เกิดขึ้นกับข้าราชการ อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานในส่วนราชการนั้นๆ สอง เป็นตัวชี้วัดที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในภาคสนามได้ และคาดว่าจะได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างดี และประการสุดท้าย มีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดทั้งสองอยู่เป็นจำนวนมากทั้งในส่วนของความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงาน ดังนั้นย่อมเชื่อต่อการค้นหาปัจจัยสำคัญบางประการที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตลอดจนการสร้างสมมติฐานของการวิจัย และตัวแปรของการวิจัยด้วยวิธีทางตรรกวิทยา

ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ หรือทัศนคติในเชิงบวก หรือสภาวะอารมณ์ในเชิงบวก หรือสภาวะที่พึงพอใจของปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นการตอบสนองของปัจเจกบุคคลต่อประสบการณ์ในการทำงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งหมดที่มากระทบ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน อาจเป็นผลมาจากการประเมินเกี่ยวกับความเหมาะสมระหว่างความคาดหวังทางสังคม หรือปทัสถานทางสังคมกับประสบการณ์ในการทำงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานเชิงประจักษ์ ซึ่งแสดงถึงการบรรลุค่านิยมที่สำคัญของสังคมเกี่ยวกับการทำงาน หรือการบรรลุสมความปรารถนาตามความต้องการจำเป็นของบุคคลนั่นเอง (Hopkins, 1983, 21-22; Mottaz, 1987, 541-542)

สุขภาพจิตในการทำงาน

สุขภาพจิต หมายถึง สภาพทางอารมณ์ หรือจิตใจของบุคคลที่กำหนดระดับของประสิทธิผล ความสำเร็จ ความสุข และความเป็นเลิศทั้งหมดของบุคคล ในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะบุคคล ตัวชี้วัดเกี่ยวกับสุขภาพจิตที่นิยมใช้กันมักจะเป็นอาการแสดง ของความผิดปกติต่างๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพจิต เช่น “ความซึมเศร้า”, “ความกระวนกระวาย”, “ความฉุนเฉียว”, “ความเจ็บป่วยทางกายที่สัมพันธ์กับทางจิตใจ”, “การเสพติดให้โทษ” เป็นต้น (Kandel, Davies, and Raveis, 1988: 65; Thoits, 1987:11; Wheaton, 1983 : 225-226)

2.3 ปัจจัยสำคัญบางประการที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

มีนักบริหารท่านหนึ่งได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) หรือความต้องการพื้นฐาน (basic needs) อันได้แก่ความต้องการเกี่ยวกับปัจจัย 4 ตลอดจนการหลับนอน การขับถ่าย และการสืบพันธุ์ เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ (psychological needs) ได้แก่ความต้องการซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ประการ คือ

2.1 ความต้องการความปลอดภัย

2.2 ความต้องการได้รับการยกย่อง

2.3 ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือการยอมรับนับถือจากสังคม

2.4 ความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จในชีวิต (มุสตี สัตยมานะ, การบริหาร

รัฐกิจ, 100-101)

1. ปัจจัยเกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคมในองค์กร

1.1 การค้ำจุนทางสังคม

การค้ำจุนทางสังคม หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสาร การช่วยเหลือ การประเมินค่า และอารมณ์ที่ทำให้บุคคลเชื่อว่า เขาได้รับการเอาใจใส่และเป็นที่รัก ทำให้เขา รู้สึกว่าเป็นที่นับถือและมีค่า และทำให้เชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายของการติดต่อและมีพันธะ ร่วมกัน (โปรดดู Cobb, 1976, quoted in House, 1986:255) House (1986:255-256) ได้จำแนกการค้ำจุนทางสังคมออกได้ 4 ชนิด คือ หนึ่ง การค้ำจุนทางอารมณ์ ได้แก่ ความชอบ ความนับถือ การเอาใจใส่ การเชื่อฟัง เป็นต้น สอง การค้ำจุนทางด้าน การประเมินค่า ได้แก่ การรับรอง การเปรียบเทียบทางสังคม เป็นต้น สาม การค้ำจุนทางด้านข่าวสาร ได้แก่ การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำ การให้ความรู้ เป็นต้น และ สี่ การค้ำจุนด้านการช่วยเหลือ ได้แก่ การช่วยเหลือที่เป็นวัตถุ เงิน แรงงาน-เวลา การดัดแปลงสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยที่แหล่งที่มาของการค้ำจุนทางสังคม ได้แก่ คู่สมรส ญาติ เพื่อน เพื่อนบ้าน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ที่ปรึกษาหรือผู้อุปถัมภ์ กลุ่มที่พึ่งตนเอง ผู้มีวิชาชีพเกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการ เป็นต้น

จากผลการวิจัยเชิงประจักษ์ทั้งในบริบทของการทำงานและนอกเหนือจากการทำงานชี้ให้เห็นว่า การค้ำจุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาพ เช่น งานวิจัยของ Pinneau

(1975,1976) Andrew,Tennant,Hewson,and Vaillant(1978) Larocco,and Jones(1978),Lin, Simeone, Ensel, and Kuo(1979) เป็นต้น (โปรดดู LaRocco, House, and French, 1980:202) จากการตรวจเอกสารของ Martin(1984:972) พบว่า แรงยึดเหนี่ยวทางสังคมและการสนับสนุนของกลุ่มมีความสัมพันธ์เชิงลบกับปัญหาด้านสุขภาพจิต นอกจากนี้ French, Caplan, and Van Harrisson(1982:104) พบว่า การคำจุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความกระวนกระวาย ความซึมเศร้าและความอุนเจียว

Jayaratne, and Chess(1984:148-149) พบว่า การคำจุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความอุนเจียว และอาการแสดงต่างๆที่เกิดกับร่างกายและสัมพันธ์กับจิตใจ House(1986:256) พบว่า การคำจุนทางสังคมจากคนอื่นในที่ทำงานจะมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานที่ลดลง ในขณะที่การคำจุนทางสังคมจากครอบครัวทำให้สุขภาพจิตดีขึ้นและช่วยบรรเทาผลกระทบของความเครียดในการทำงานที่มีต่อสุขภาพ อาจลงความเห็นได้ว่า ชีวราชการที่ได้รับ การคำจุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูง ญาติ หรือคู่สมรสน่าจะมีสุขภาพจิตในการทำงานดี ดังนั้น ในการศึกษาจึงตั้งสมมติฐานว่า “การคำจุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาพจิตในการทำงาน”

1.2 ความขัดแย้งทางบทบาท

องค์กรแบบทางการเป็นระบบของตำแหน่งและบทบาทที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น โดยที่ตำแหน่งทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับองค์การเป็นการกำหนดหรือแสดงถึงที่ตั้งภายในระบบ ส่วนบทบาทเป็นความคาดหวังที่เกี่ยวกับตำแหน่งนั้นอย่างเจาะจง โดยทั่วไปการปฏิสังสรรค์ทางสังคมอย่างต่อเนื่องทำให้มีแบบแผนของพฤติกรรม เมื่อพฤติกรรมแบบเดียวกัน หรือเกี่ยวข้องกันจำแนกแตกต่างออกจากพฤติกรรมอื่นๆ ชัดเจนได้เกิดการรวมกันเป็นหน่วยรวมขึ้นเรียกว่า “บทบาท” แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า บทบาทในองค์กรจะถูกกำหนดโดยองค์กรไว้ค่อนข้างมากแทนที่บุคคลจะเป็นผู้กำหนด และบทบาทในองค์กรจะเชื่อมโยงกับสถานภาพหรือตำแหน่งที่องค์กรกำหนดไว้ชัดเจนนั้นอย่างเจาะจงอีกด้วย อาจกล่าวได้ว่า บทบาทหมายถึงชุดของความคาดหวังที่มีต่อผู้ดำรงบทบาท (role incumbent) ของตำแหน่งนั้นอย่างเจาะจง โดยผู้ดำรงบทบาทในตำแหน่งนั้นเองและโดยผู้ส่งสัญญาณบทบาท (role sender) ทั้งภายในและภายนอกองค์การ (Van Shell, Brief and Schuler, 1981:43)

ความขัดแย้งทางบทบาทเกิดขึ้นเมื่อผู้ดำรงบทบาทรู้สึกว่าเขาหรือหล่อนได้เผชิญกับความคาดหวังเชิงพฤติกรรมทั้งหลายซึ่งไม่สามารถเข้ากันได้ ดังนั้นความขัดแย้งทางบทบาทหมายถึงระดับของความไม่สอดคล้องหรือความไม่สามารถเข้ากันได้ของความคาดหวังทั้งหลายของ

บทบาทของตำแหน่งนั้น ซึ่งบุคคลได้รับการบอกให้รู้โดยผู้ส่งสัญญาณบทบาทของเขาหรือหล่อน ความขัดแย้งทางบทบาทอาจจำแนกได้ 4 ชนิด คือ หนึ่ง ความขัดแย้งภายในผู้ส่งสัญญาณบทบาท เป็นระดับความคาดหวังบทบาทสองอันหรือมากกว่าที่ไม่สามารถเข้ากันได้จากผู้ส่งสัญญาณบทบาทคนเดียวกัน สอง ความขัดแย้งระหว่างผู้ส่งสัญญาณบทบาท เป็นระดับของความคาดหวังทางบทบาทสองอันหรือมากกว่าจากผู้ส่งสัญญาณบทบาทคนหนึ่งขัดแย้งหรือไม่สามารถเข้ากันได้กับความคาดหวังทางบทบาทจากผู้ส่งสัญญาณบทบาทคนอื่นๆ สาม ความขัดแย้งระดับบุคคลกับบทบาทเป็นระดับซึ่งความคาดหวังทางบทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งไม่สอดคล้องหรือไม่สามารถเข้ากันได้กับความคาดหวังหรือทัศนคติหรือค่านิยมหรือมาตรฐานภายในจิตใจของผู้ดำรงบทบาท สี่ ความขัดแย้งระหว่างบทบาท เป็นระดับซึ่งความกดดันเชิงบทบาทที่เกิดจากตำแหน่งหนึ่งไม่สามารถเข้ากันได้กับตำแหน่งอื่น เมื่อบุคคลได้ดำรงตำแหน่งสองตำแหน่งหรือมากกว่าพร้อมๆ กัน (Billington, 1984:20 ; Van Shell, Brief, and Schular, 1981:44) จึงอาจกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งทางบทบาทหมายถึงระดับของความไม่สอดคล้องของความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงซ้อนทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับบทบาทนั้นซึ่งบุคคลนั้นกำลังเผชิญอยู่ และหมายความรวมถึงระดับซึ่งบุคคลเผชิญกับอุปสงค์ต่อพฤติกรรมเชิงซ้อนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไปไม่สามารถเข้ากันได้ (สวิตา ธรรมมณีวงศ์ 1985: 14-22)

ทฤษฎีบทบาทกล่าวไว้ว่า เมื่อความคาดหวังเชิงพฤติกรรมทั้งหลายของปัจเจกบุคคลอื่นๆ ในองค์กรไม่มีความสอดคล้องต่อกันจะทำให้บุคคลนั้นมีสภาพความขัดแย้งทางบทบาท และจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความเครียด เกิดความไม่พึงพอใจ (Hamner and Tosi, 1974:497) ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยเชิงประจักษ์จำนวนมาก เช่น Kahn et al. (1964) พบว่า ความขัดแย้งทางบทบาทในระดับสูงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่ำด้วย และจากการตรวจเอกสารของ Billington (1984:20) พบว่าได้สรุปว่า ความขัดแย้งทางบทบาทมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความพึงพอใจในการทำงาน และในการตรวจเอกสารของ Van Shell et al. (1981:49) ได้แสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกัน ความซึมเศร้า ความฉุนเฉียว ความเจ็บป่วยทางกายที่สัมพันธ์กับจิตใจ และความกระวนกระวาย และในงานวิจัยของ French, Caplan, and Van Harrison (1982: 106) พบว่า ความขัดแย้งทางบทบาทเป็นตัวทำนาย ที่มีนัยสำคัญกับความฉุนเฉียว จึงอาจคาดหมายได้ว่า ข้าราชการที่อยู่ในสภาพที่มีความขัดแย้งทางบทบาทน่าจะมีอาการแสดงเกี่ยวกับสภาพจิตใจหรืออารมณ์ เช่นมีความซึมเศร้า ความฉุนเฉียว ความกระวนกระวาย อีกทั้งความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เลวร้าย ดัง

นั้นการวิจัยนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า ความขัดแย้งทางบทบาท มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.3 ความคลุมเครือทางบทบาท

ความคลุมเครือทางบทบาทหมายถึง ระดับหรือสภาวะที่บุคคลได้รับข่าวสารข้อมูลไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานของเขา อาจกล่าวได้ว่า ความคลุมเครือทางบทบาทเป็นผลจากการที่ปัจเจกบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้นได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทของเขาไม่เพียงพอหรือถูกจำกัดหรือความคาดหวังเกี่ยวกับตำแหน่งนั้นได้รับการนิยามไม่ชัดเจน (Billington, 1984:19)

ทฤษฎีบทบาทกล่าวว่า ความคลุมเครือทางบทบาทเป็นผลมาจากการขาดแคลนข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจของบทบาทนั้น ตัวอย่างเช่น ถ้าลูกจ้างไม่ทราบว่าอะไรเป็นหน้าที่ของเขา อะไรอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเขา หรือเขาถูกประเมินอย่างไร ก็อาจทำให้เขาเกิดความลังเลใจในการตัดสินใจ และจะต้องอาศัยการเรียนรู้แบบลองผิดลองถูกเพื่อให้บรรลุความคาดหวังขององค์กร (Hamner, and Tosi, 1974:497) ความคลุมเครือทางบทบาทสามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ คือ หนึ่ง ข่าวสารหรือความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขาดความชัดเจนในเรื่องที่ว่า ควรจะปฏิบัติตามความคาดหวังทางบทบาท "ก" "ข" หรือ "ค" สอง แม้จะรู้ว่าความคาดหวัง "ก" เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ แต่ขาดวิธีการหรือข่าวสารไม่แน่ชัดว่าพฤติกรรมใดให้ผลตรงตามความคาดหวัง "ก" และ สาม ผลที่ตามมา (consequences) อันเนื่องมาจากการปฏิบัติตามความคาดหวังบทบาทหรือพฤติกรรม "ก" ขาดความชัดเจน (Van Sell et al., 1981:44) ความคลุมเครือทางบทบาทเพิ่มโอกาสให้บุคคลไม่พึงพอใจบทบาทของเขาจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความกระวนกระวายและจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยประสิทธิภาพ (Rizzo et al., 1970:151)

ปรากฏว่า ข้อค้นพบจากงานวิจัยของ Hemner, and Tosi (1974:498-499) ที่ให้เห็นว่าความคลุมเครือทางบทบาทมีสหสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Rizzo et al. (1970:154), Miles (1976:172)

ในขณะเดียวกัน ผลการศึกษาในระยะยาวและผลการทดลองเกี่ยวกับผลกระทบของความคลุมเครือทางบทบาทแสดงให้เห็นว่า การขาดความชัดเจนในเรื่องความคาดหวังเชิงพฤติกรรมเป็นสาเหตุสำคัญของการเพิ่มขึ้นของความกระวนกระวายและความซึมเศร้าเช่น ผลการศึกษาของ Van Sell et al., 1981:51), Kahn (1980:427) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากการตรวจเอกสารของ Van Sell et al. (1981:50-51) ได้สรุปว่า ผู้ดำรงบทบาทที่มีความคลุมเครือทางบทบาทในระดับ

สูงจะอยู่ในสภาวะที่มีความกระวนกระวายและความซึมเศร้า กล่าวอีกนัยหนึ่ง ความคลุมเครือทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความกระวนกระวายและความซึมเศร้า

เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานและสุขภาพจิตในการทำงานเป็นตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงาน สร้างสมมติฐานได้ว่า “ความคลุมเครือทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน”

1.4 ความเสียเปรียบสัมพัทธ์

ความเสียเปรียบสัมพัทธ์ เป็นสภาพทางสังคมที่เกิดจากหน่วยทางสังคม ได้รับการเปรียบเทียบ กับปทัสถานที่เป็นแนวทางปฏิบัติแล้วทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับน้อยกว่าที่สังคมคาดหวังเอาไว้ และอาจเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันในสาระสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยสังคมอื่นแล้วพบว่า หน่วยทางสังคมอื่นมีมากกว่า เช่นในเรื่องของรายได้ เกียรติภูมิ ความปลอดภัย ความเคร่งครัดทางศาสนา เป็นต้น (Williams, 1980:356) ดังนั้น ความเสียเปรียบสัมพัทธ์หมายถึง ระดับของความรู้สึกที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองเสียเปรียบเมื่อได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น นั่นคือ การที่บุคคลใดจะมีความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับว่าเขาได้มองสถานการณ์นั้นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอ้างอิง (reference group) หรือบุคคลที่มีความสำคัญต่อเขา (significant other) หรือจุดเปรียบเทียบ (comparison points) (เชมิกา ยามะวัต , 1984:19) ตัวอย่างเช่นการวิเคราะห์เกี่ยวกับหมู่ทหารอเมริกันพบว่า การเลื่อนชั้นในหน่วยทหารอากาศเป็นไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ในขณะที่หน่วยทหารรักษาความปลอดภัยมีการเลื่อนชั้นอย่างเชื่องช้าและแทบจะไม่มีเลย แต่กลับพบว่า ทหารที่สังกัดหน่วยทหารอากาศแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อการเลื่อนชั้นมากกว่าทหารที่สังกัดหน่วยทหารรักษาความปลอดภัย เพราะระบบการเลื่อนชั้นอย่างกว้างขวางในหน้าที่การงานของทหารอากาศชักนำให้พวกเขาเกิดความทะเยอทะยานสูง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเชิงเปรียบเทียบหรือเกิดความเสียเปรียบสัมพัทธ์สูง ในทางตรงกันข้ามทหารรักษาความปลอดภัยไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับการเลื่อนชั้นอย่างรวดเร็วและเรียนรู้ที่จะพึงพอใจกับการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งจำนวนน้อยตามที่พวกเขาได้รับ หรือมีความเสียเปรียบสัมพัทธ์ต่ำ (Williams, 1980:355)

โดยหลักเหตุผลแล้ว ความเสียเปรียบสัมพัทธ์อาจจะเกิดขึ้นได้ในหมู่ข้าราชการ เมื่อเกิดการเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนฝูง ผู้คุ้นเคยญาติ เพื่อนร่วมงาน ข้าราชการทั่วไป ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานในองค์กรภาคเอกชน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกต่ำกว่าหรือเกิดความเสียเปรียบในเรื่องของรายได้ เกียรติภูมิ ความปลอดภัย เป็นต้น ในที่สุดจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการ

ทำงาน สุขภาพจิตในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานได้ ดังนั้นในการศึกษานี้จึงตั้งสมมติฐานว่า “ความเสียเปรียบสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน”

2. ปัจจัยทางสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

2.1 การศึกษา

จากการตรวจเอกสารของ Lee and Wilbur (1985:782) พบว่าการศึกษามีผลกระทบทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในทำนองเดียวกัน Form and Geschwender (1962:235) พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน จึงคาดหมายได้ว่าข้าราชการซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปานกลางแต่มีความคาดหวังในเรื่องค่าตอบแทนจากการทำงานสูงมักมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย

เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงานจึงอาศัยวิธีการอุปนัยสร้างสมมติฐานได้ว่า “ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน”

2.2 รายได้

จากการตรวจเอกสารพบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต ตัวอย่างเช่น Catalano, and Dooley (1977) พบว่า ความซึมเศร้าแปรผันตามรายได้ (อ้างใน Pearlín, Liberman, Menaghan, and Mullin, 1981:342) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ระดับรายได้ต่ำเกินไปจะทำให้ผู้ใช้แรงงานมีความเศร้าซึมและไม่มีความพึงพอใจอย่างนัยสำคัญ (Kendel, Davis, and Ravies, 1985:68) พบว่าระดับรายได้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับอาการซึมเศร้า จึงอาจลงความเห็นได้ว่า ข้าราชการที่มีรายได้ในระดับต่ำน่าจะมีสุขภาพจิตในการทำงานต่ำ

ผลการศึกษาของ Form, and Geschwender (1962:235) พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ในทำนองเดียวกัน King, and Rogers (1979:390) พบว่าระดับรายได้มีความสัมพันธ์แบบเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ผู้ที่มีรายได้สูงสุดจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด จึงอาจคาดหมายได้ว่า ข้าราชการที่มีรายได้สูงน่าจะมี ความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย

เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานและสุขภาพจิตในการทำงานเป็นตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงอาศัยวิธีการอุปนัยสร้างสมมติฐานได้ว่า “รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน”

2.3 สถานภาพสมรส

Thoits (1978:12-14) พบว่า สถานภาพสมรสมีสหสัมพันธ์กับความกระวนกระวายและความซึมเศร้า ในทำนองเดียวกัน Aneshensel et al. (1982:117-118) พบว่า สถานภาพสมรสมีผลกระทบต่อความซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสตรีที่สมรสแล้วจะมีระดับความกระวนกระวายและอาการซึมเศร้าต่ำกว่าสตรีโสดอย่างมีนัยสำคัญ (Thoits, 1987:14; Kandel, Davies, and Raveis, 1985:67-68) อาจคาดหมายได้ว่าข้าราชการที่เป็นโสด สมรสแล้ว แยกกันอยู่ และหย่าร้างน่าจะมีสุขภาพจิตในการทำงานแตกต่างกัน

Form, and Geschwender (1962:235) พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ ผู้ใช้แรงงานที่สมรสแล้วจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนโสด

เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานและสุขภาพจิตในการทำงานเป็นตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงอาศัยวิธีการอุปนัยสร้างสมมติฐานได้ว่า “สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน”

3. ปัจจัยทางประชากร

3.1 เพศ

จากการตรวจเอกสารงานวิจัยพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต ตัวอย่างเช่น Thoits(1987:14) พบว่า ผู้หญิงโดยทั่วไปทั้งที่เป็นโสดและแต่งงานแล้วมีระดับความกระวนกระวายและความซึมเศร้าสูงกว่าผู้ชายอย่างมีนัยสำคัญ ในทำนองเดียวกัน Lennon (1987:290) กล่าวว่า ความซึมเศร้าเกิดแพร่หลายในผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย Radloff (1975) พบว่า ผู้หญิงที่ทำงานรับจ้างและแม่บ้านมีความซึมเศร้ามากกว่าผู้ชายที่ทำงาน (อ้างใน Lennon, 1987:291) ในทำนองเดียวกัน Gove, and Tundo (1973) กับ Pearlin (1975) พบว่า ความซึมเศร้ามีความผันแปรตามเพศ (อ้างใน Pearlin, Liberman, Menaghan, and Mullin, 1981:342)

จากผลการศึกษาของ D'Arcy, Syrotuik, and Siddique (1984:609) พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชายเมื่อควบคุมการรับรู้ลักษณะการทำงาน เช่น ความเป็นอิสระในการทำงาน โอกาสในการทำงาน ความกดดันในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Murray and Atkinson (1981) ซึ่งพบว่า เพศหญิงมีความระดับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย เมื่อควบคุมลักษณะการทำงานเชิงวัดถวิสัย (เช่น ระยะเวลาการทำงาน

รายได้ เป็นต้น) ให้คงที่ (อ้างใน D'Arcy et al., 1984:604) จึงอาจคาดหมายได้ว่า ชีวราชการน่าจะมี ความพึงพอใจในการทำงานแปรผันไปตามเพศ

ด้วยเหตุที่ความพึงพอใจในการทำงานและสุขภาพจิตในการทำงานเป็นตัวชี้วัดของ คุณภาพชีวิตการทำงาน จึงอาศัยวิธีการอุปนัยสร้างสมมติฐานได้ว่า “เพศมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน”

3.2 อายุ

ผลจากการตรวจเอกสารชี้ให้เห็นว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น Gibson and Klein (1970) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นแบบ เส้นตรงเชิงบวก (อ้างใน Lee and Wilbur, 1935:781-782) Janson, and Martin (1982:1089-1091) พบว่า ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานเพิ่มขึ้นตามอายุ ในทำนองเดียวกัน Lee and Wilbur (1985:790) พบว่าอายุมีอิทธิพลต่อประสบการณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ ใช้แรงงานชาวอเมริกันอย่างสูง โดยที่ผู้ใช้แรงงานที่สูงวัยกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานของ พวกเขามากกว่าผู้ใช้แรงงานที่อ่อนวัยกว่า โดยอธิบายว่า การที่คนที่มีอายุสูงกว่ามีความพึงพอใจ ในการทำงานมากกว่าคนที่อายุน้อยกว่าอาจเนื่องมาจากผู้ใช้แรงงานในชั่วอายุปัจจุบันนี้ ส่วนใหญ่ขึ้นชมกับค่านิยมซึ่งวิพากษ์วิจารณ์ค่านิยมทางวัตถุทำให้ขัดแย้งกับอุปสงค์ของระบบ อุตสาหกรรมและเป็นเหตุให้ไม่พึงพอใจในการทำงาน หรืออาจเนื่องมาจากมาตรฐานที่สูงวัยยึด ถือค่อยๆผ่อนคลายโดยลำดับ หรืออาจเป็นไปได้ว่าผู้ใช้แรงงานที่อายุมากกว่ามักจะมีหน้าที่การ งานดีกว่า อาจลงความเห็นได้ว่า ชีวราชการที่มีอายุมากกว่าน่าจะมี ความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่า

เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงอาศัยวิธี การอุปนัยสร้างสมมติฐานได้ว่า “อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน”

2.4 งานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

* การที่บุคคลากรในหน่วยงาน หรือองค์กรใดจะมีความผูกพัน หรือปฏิบัติงานในองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นมีสาเหตุมาจากประเด็นต่างๆ กันมากมาย แต่จะสามารถแยกได้ เป็นประเด็นใหญ่ๆ ได้ดังนี้คือ

1. ในเรื่องของสภาวะแวดล้อมทางสังคม

2. ในเรื่องของสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ

สำหรับปัจจัยสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจประเด็นนี้เป็นประเด็นที่มีผู้ได้ทำการศึกษาไว้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของขบวนการทำงานซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องของการศึกษาในเรื่องการบริหารงานบุคคล ก็จะเป็นการศึกษาในเรื่องการสร้างขวัญ การบำรุงขวัญ และคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ ถึงแม้ว่า เรื่องที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะมีลักษณะเป็นนามธรรม แต่เราสามารถที่จะมองเห็นได้โดยสังเกตในพฤติกรรม การทำงานของบุคคลภายในองค์กร ตลอดจนบรรยากาศของการทำงานนั่นเอง ซึ่งในส่วนนี้ ก็ถือเป็นปัจจัยที่มีส่วนในการชี้วัดถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลากรขององค์กรนั้นๆ ด้วยนั่นเอง

มีนักบริหารท่านหนึ่งได้กล่าวถึงการดำเนินการบางประการเกี่ยวกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ดังนี้ คือ

1. ความมั่นคงในหน้าที่ตำแหน่ง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ จะต้องทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งองค์กรนั้นจะต้องเป็นองค์กรที่มั่นคงถาวรไม่ใช่จะล้มเลิกเสียเมื่อไหร่ก็ได้

2. สถานที่ทำงานดี สถานที่ทำงานดีจะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ดีขึ้นทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็ว และได้ผลมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรัก และความพึงพอใจในงานของตนมากยิ่งขึ้น

3. โอกาสในการที่จะก้าวหน้า คนเรามีความทะเยอทะยานในการที่จะก้าวต่อไป ไม่ว่าจะทำงานอะไรก็ตาม ไม่เพียงแต่เงินเดือนที่ได้รับเท่านั้น จะต้องคำนึงถึงว่างานนั้นจะมีอนาคตก้าวหน้าไปได้ไกลเพียงใด

4. วัตถุประสงค์ที่มีคุณค่าอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นการทำงานอะไรก็ตาม ถ้าเรารู้ว่าสิ่งที่เราทำนั้นเป็นสิ่งที่มีความ มีประโยชน์อย่างแท้จริง เราก็ตั้งใจทำงานสิ่งนั้นมากยิ่งขึ้นกว่างานที่ไม่มีประโยชน์ ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่มีเงินเดือนอย่างเดียวกัน แต่ถ้างานอย่างหนึ่งมีประโยชน์มากกว่างานอีกอย่างหนึ่งแล้ว คนย่อมจะพอใจทำงานที่มีประโยชน์มากยิ่งขึ้นกว่า (วิญญู อังคนารักษ์, วิธีทำงานให้ได้ดี, 2528 : 14-16)

ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยมองที่ ขวัญและกำลังใจของพนักงานนั้น จะต้องมีการสร้างขึ้นแก่พนักงานขององค์กรนั้น สมพงษ์ เกษมสิน ได้เสนอไว้ในเรื่อง ของการบริหาร โดยมีวิธีการที่สำคัญคือ

1. การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ขวัญที่ดีในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ต่อ เมื่อได้มีการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน
2. การวางมาตรฐาน และกำหนดยุทธวิธีสำหรับวัตถุประสงค์สำเร็จของการปฏิบัติงาน ได้แก่การจัดระบบการประเมินผลงาน เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเป็นต้น
3. การให้เงินเดือน หรือค่าจ้าง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง
4. ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่
5. ความรู้สึกสำนึกว่าตนเป็นหน่วยหนึ่งขององค์กร
6. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

ความพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกทั้งหมดของพนักงานที่มีต่องานของเขา เมื่อเราพูดว่า พนักงานมีความพอใจในงานสูง เราหมายความว่า โดยทั่วไปแล้ว พนักงานชอบและตีค่าของงานของเขาสูง และมีความรู้สึกในทางบวกต่องานของเขา อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงานมีดังนี้

ค่าจ้าง ค่าจ้างมีบทบาทอย่างสำคัญในการกำหนดความพอใจในงาน ไม่ว่าจะ เป็นพนักงานระดับสูงหรือระดับต่ำ ที่เป็นเช่นนี้เพราะค่าจ้างหรือเงินเป็นเครื่องมือในการสนองความต้องการต่างๆ นอกจากนี้ ค่าจ้างยังเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จและที่มาของการยอมรับอีกด้วย พนักงานมักจะถือเอาค่าจ้างเป็นผลสะท้อนของความรู้สึกของผู้บริหารที่มีต่อผลงานของเขาที่เขาทำให้องค์กร

ลักษณะงาน พนักงานต้องการงานที่ทำท้าทายเขา เขาไม่ต้องการงานที่ไร้ความหมาย วันแล้ววันเล่า ลักษณะสำคัญ 2 ประการของงานที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงานและความรวดเร็วของการทำงาน

การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสการเลื่อนตำแหน่งมีผลกระทบต่อความพอใจในงานเป็นอันมาก การเลื่อนตำแหน่งสู่ระดับที่สูงขึ้นในองค์กรจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในทางบวก

การนิเทศงาน ก็เหมือนกับการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อความพอใจในงาน รูปแบบการนิเทศงานมี 2 มิติ คือ

มิติแรก การนิเทศงานโดยยึดพนักงานเป็นหลัก (employee-centeredness) โดยที่หัวหน้าจะสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวกับพนักงานให้ความสนใจต่อพนักงานเป็นการส่วนตัว ซึ่งจะก่อให้เกิดความพอใจในตัวพนักงาน

อีกมิติหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดความพอใจในตัวพนักงานคือ การใช้อิทธิพล (influencing) หรือความร่วมมือ (participation) ในการตัดสินใจ พนักงานที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่องานของเขาจะมีความพอใจในระดับที่สูง ในตัวพนักงาน และสถานการณ์ของงานทั้งหมด

กลุ่มทำงาน ปกติคนเราชอบทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นมิติ และให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพอใจในงานขึ้นนอกจากนี้คนเราต้องการคุยกันในขณะทำงาน และไม่ชอบให้ถูกแยกออกจากกัน กลุ่มทำงานถือได้ว่าเป็นระบบการสนับสนุนทางสังคมสำหรับพนักงาน

สภาพการทำงาน สภาพการทำงานก็มีส่วนสำคัญต่อความพอใจในงานของพนักงาน พนักงานชอบทำงานในที่ที่มีสิ่งแวดล้อมสะอาดสงบสบาย มีอุณหภูมิหรือแสงสว่างพอเหมาะ ที่ทำงานไม่อับหรือมีเสียงรบกวน มีตารางการทำงานที่ดี สถานที่ทำงานสะอาด มีเครื่องมือเพียงพอ

ในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานนี้ยังได้โยงไปยังเรื่องสำคัญอื่นๆ อีกมากมาย เช่นในเรื่องของการขาดบุคคลากรที่มีคุณภาพในองค์กร เพราะว่า องค์กรนั้นไม่สามารถตอบสนองในเรื่องของรายได้อย่างเพียงพอ หรือไม่สามารรถแก้ไขในเรื่องของความเสียเปรียบสัมพัทธ์อันเกิดจากการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นในสังคมได้ เช่นในเรื่องที่เสนอต่อ คณะอนุกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ที่พูดถึงวิกฤตกำลังคนในองค์กร มหาวิทยาลัย/สถาบัน ที่ว่า มหาวิทยาลัย/สถาบัน ไม่สามารถดึงดูดให้บุคคลากรที่อยู่ในระบบอุทิศตนเพื่องานและพัฒนาตนเพื่อความเป็นเลิศทางการได้ เนื่องจากขาดแรงจูงใจ ขาดโอกาส และความจำเป็นทางเศรษฐกิจ ซึ่งจากการวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าว พบว่าเกิดจากเหตุผลที่สำคัญ คือ ในเรื่องของระบบเงินเดือน และค่าตอบแทนไม่เหมาะสม และไม่จูงใจ ซึ่งเมื่อได้วิเคราะห์อัตราเงินเดือนของข้าราชการพลเรือน ในปัจจุบัน (บัญชี 1) จะพบว่า อัตราเงินเดือนของข้าราชการไม่สอดคล้อง และไม่เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) และมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ (GDP) ซึ่งมีผลทำให้ข้าราชการพลเรือน (ระดับล่างและกลาง) ต้องมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างยากลำบาก ถึงแม้ว่าจะมีแนวโน้มที่รัฐบาลจะปรับบัญชีอัตราเงินเดือนของข้าราชการเพิ่มขึ้นก็ตาม ซึ่งอาจจะช่วยแก้ปัญหาในเรื่องค่าครองชีพบางส่วนได้ แต่ปัญหาหลักในเรื่องของระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมและไม่จูงใจนั้น จะยังคงเป็นปัญหาสืบเนื่องต่อไป

เปรียบเทียบอัตราเงินเดือนตามคุณวุฒิ ภาคเอกชน และภาคราชการ (บัญชี 1)

หน่วย : บาท/เดือน

| วุฒิ | เอกชน(เฉลี่ย) (1) | ราชการบัญชี 1 (2) | ความแตกต่าง 1>2 | |
|---------------|----------------------|----------------------|-----------------|--------|
| | | | บาท | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า ปวช. | 4,005 | 3,000 | 1,005 | 33.5 |
| ปวช. ทัวไป | 4,770* | 4,080 | 690 | 16.9 |
| ปวส. ทัวไป | 5,561* | 5,010 | 551 | 11.0 |
| ปริญญาตรี | | | | |
| สังคมศาสตร์ | 7,879 | 5,560 | 2,319 | 41.7 |
| คอมพิวเตอร์ | 9,154 | 5,560 | 3,594 | 64.6 |
| วิศวกรรม | 12,051 | 5,560 | 6,491 | 116.7 |
| ปริญญาโท | | | | |
| บริหารทัวไป | 13,112 | 6,830 | 6,282 | 92.0 |
| วิศวกรรม | 17,500 | 6,830 | 10,670 | 156.2 |
| บัญชี/การเงิน | 20,245 | 6,830 | 13,415 | 196.4 |

ที่มา สรุปและวิเคราะห์เปรียบเทียบจากข้อมูลส่วนค่าตอบแทน และสวัสดิการ
สำนักงาน ก.พ. (ตุลาคม 2536)

หมายเหตุ * หมายถึง สาขา บัญชี

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เปรียบเทียบอัตราเงินเดือนภาคเอกชน กับภาคราชการ ปี 2536
วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป

| ระดับ | อายุเฉลี่ย (ปี) | ภาคเอกชน อัตราเงินเดือน ที่จ่ายจริง (1) | ภาคราชการ บัญชี 1 เงินเดือน (2) | ความแตกต่าง (ร้อยละ) (1) > (2) |
|-------|--------------------|--|--|--------------------------------------|
| 7 | 38 | 49,192 | 17,165 | 186.6 |
| 6 | 36 | 28,032 | 14,090 | 99.0 |
| 5 | 30 | 19,681 | 11,355 | 93.3 |
| 4 | 28 | 10,651 | 9,190 | 15.9 |

ที่มา สรุป และวิเคราะห์เปรียบเทียบโดย ส่วนค่าตอบแทน และสวัสดิการ
สำนักงาน ก.พ.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานราชการนั้นก็มีอีกมากมาย คือ

ในปี พ.ศ. 2515 นายสุชน จุฑาทิพย์ ได้ศึกษาเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาเฉพาะกรณีนักวิชาการสถานวิจัยประมงทะเล เสนอต่อ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ใช้การศึกษาโดยการสังเกตการณ์ การรวบรวมข้อมูล การวิจัยเอกสาร และการส่งแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ เพื่อทำการวิจัยนักวิชาการกรมประมงที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานวิจัยประมงทะเลทุกคน จำนวนทั้งสิ้น 66 คน ผลการวิจัยปรากฏว่ามีกำลังขวัญโดยส่วนรวมในระดับปานกลาง รายได้ไม่พอใช้ กำลังขวัญระหว่างชาย-หญิง อายุ การศึกษา ที่ต่างกันในด้านกำลังขวัญไม่แตกต่างกัน ผู้ที่เชื่อฟังผู้บังคับบัญชามีขวัญที่ดี

เมื่อ พ.ศ.2515 นายนิยม เพชรผุด ได้ทำการวิจัยเรื่อง กำลังขวัญเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2514 เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้การศึกษาในรูปของการศึกษภาคสนามโดยการส่งแบบสอบถามไปยังอาจารย์และข้าราชการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 712 คน ผลการวิจัยสรุปว่า อาจารย์ข้าราชการ มีขวัญกำลังใจสูง พอใจผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีความพอใจต่ำในนโยบายวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ด้านสวัสดิการไม่ดี ไม่พอใจในสภาพการทำงาน แต่มีความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานของตนเองสูงมาก

ในปี พ.ศ. 2520 พ.ต.เฉลิม สุขุมร ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การวิจัยภาคสนามโดยการส่งแบบสอบถามไปยังข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดน จำนวน 256 คน ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีขวัญและความพึงพอใจในงานที่มอบหมายให้ปฏิบัติ ได้รับความร่วมมือและมีการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานจากผู้บังคับบัญชา และจากประชาชน ผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยความยุติธรรมและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาดี มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในกรมการปกครอง และมีความรู้สึกในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

การศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน นั้น มีหลายงานวิจัยได้ทำการศึกษาไว้ ยกตัวอย่างเช่น

จารุณวรรณ เสวกวรณ ได้ศึกษาความพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร พบว่ามีความพอใจในงานพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 3.37 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พยาบาลมีความพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง ในเรื่องสภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน และสวัสดิการกับโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ (จารุวรรณ เสวกวรณ, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2518)

นิตยา รัศมีรัตน์ ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีพนักงานวางแผนครอบครัว ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จากการศึกษพบว่า พนักงานวางแผนครอบครัวต้องการความมั่นคงในงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุด (นิตยา รัศมีรัตน์ ; วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2520 : 124)

สุธน จุฑาทิพย์ รายงานจากการศึกษาเรื่องกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการสถานวิจัยประมงทะเล พบว่า ความพอใจในงานเป็นหนึ่งใน 18 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อระดับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษาแสดงว่า นักวิชาการสถานวิจัยประมงทะเลมีความพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพความรู้ความสามารถจากหน่วยงาน ความพอใจในงานที่ทำ ความพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพการทำงานของผู้ร่วมงาน และในความเป็นมิตรของบุคคลต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง (สุธน จุฑาทิพย์ ; วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2515)

สุชาติ ภู่อ่าง ได้ศึกษาทัศนคติของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่ลาออกจากราชการ โดยจำกัดขอบเขตของการศึกษาเฉพาะข้าราชการ กรุงเทพมหานครสามัญที่สังกัดสำนักต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร รวม 11 แห่งและลาออกจากราชการในช่วงปี 2525- กรกฎาคม 2528 สรุปสาเหตุสำคัญที่สุดที่ทำให้ข้าราชการลาออกจากราชการ คือ ปัญหาเรื่องรายได้ผลประโยชน์ที่ได้รับ รองลงมา คือ ปัญหาของการทำงาน ปัญหาลักษณะงาน ปัญหาเรื่องผู้บังคับบัญชา

(สุชาติ ภูส่วง ; สารนิพนธ์สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2527)

วิทยา ปิ่นทอง ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ คือ

1. มีความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กับความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
2. มีความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจต่อกัน กับความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
3. มีความสัมพันธ์ระหว่างความมีมนุษยสัมพันธ์ กับความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
4. มีความสัมพันธ์ระหว่างความส
งานของข้าราชการ
5. มีความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา กับความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
6. มีความสัมพันธ์ระหว่างการมีความคิดริเริ่มของผู้บังคับบัญชาระดับผู้อำนวยการกอง กับความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการมีความคิดริเริ่มของหัวหน้าฝ่ายกับความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
7. มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับฟังความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชากับความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
8. มีความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความสนับสนุนแก่ผู้บังคับบัญชากับความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็คือ ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานควรให้ความสำคัญและรักษาระดับของการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจต่อกัน ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความสำเร็จของการทำงานร่วมกัน ตลอดจนลักษณะของผู้บังคับบัญชาเอง คือ ความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา การมีความคิดริเริ่ม การรับฟังความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา และการให้ความสนับสนุนแก่ผู้บังคับบัญชา และพยายามส่งเสริมให้มีระดับมากขึ้น เพื่อเพิ่มความพอใจในการทำงานอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของกอง อีกประการคือ ควรมีการศึกษาวิจัยซ้ำ และศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลการ

วิจัยที่แกร่งและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ ขยายผลกับองค์กรอื่นได้ (วิทยา ปิ่นทอง ; สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529)

จากรุจน์ เกาชะทัต ศึกษาเรื่องปัจจัยบางประการที่มีผลกระจายต่อการรังใจในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น การศึกษาวิจัยครั้งนี้พิจารณาสภาพการรังใจโดยแยกวิเคราะห์ปัจจัยสุขอนามัยซึ่งเป็นปัจจัยแวดล้อมของการทำงาน ต่างหากจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรังใจซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานที่ทำโดยตรง เพื่อที่จะแยกหาสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความไม่พึงพอใจ ลาออก/โอนย้าย ต่างหากจากสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผลของการวิจัยปรากฏว่า การเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาทำงานด้วยความขยันขันแข็ง และมีประสิทธิภาพสูงนั้น เป็นเพราะได้รับการตอบสนองปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรังใจค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยลักษณะของงานที่น่าสนใจ ทำทลายให้โอกาสแก่เจ้าหน้าที่ในการแสดงความสามารถ และสร้างเสริมความสามารถความรู้สึกของเจ้าหน้าที่สถาบันฯ ที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรังใจ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงทั้งสิ้น (จากรุจน์ เกาชะทัต ; สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528)

จากการศึกษาวิจัยของ เยาวลักษณ์ เลาะห์จินดา พบว่าในบรรดาปัจจัยของความพอใจที่ศึกษา คือ สภาพการทำงาน นโยบาย การบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชาสัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ และความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำงานต่อไป ในขณะที่พยาบาลประจำการที่มีความพึงพอใจในงานต่ำหรือไม่พอใจในงานนั้นมีแนวโน้มจะลาออก (เยาวลักษณ์ เลาะห์จินดา ; วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528)

แต่งงานวิจัยที่ได้มีการทำกันมา ไม่มีงานวิจัยใดที่ได้โยงในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงาน กับประเด็นในเรื่องของ เบื้องหลังของบุคคลนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของฐานะทางครอบครัว ในเรื่องของสถานภาพสมรส และอายุการทำงาน ซึ่งเป็นประเด็นทางสังคมที่น่าจะมีการเกี่ยว

ข้อง กับเรื่องนี้โดยตรง และน่าจะเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์กับประเด็นทางเศรษฐกิจ และสังคมในลักษณะที่ได้เคยมีการศึกษากันมาแล้ว

2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการตัดสินใจ ของบุคคลกรนั้น ก็คือทฤษฎีในเรื่องของการจูงใจ (Theory of Human Motivation) ของมาสโลว์ ในเรื่องของความต้องการของมนุษย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ

1.ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่นความต้องการในเรื่องของอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางด้านเพศ ซึ่งมาสโลว์ชี้ว่า ถ้าความต้องการในเรื่องของร่างกายจะมีอิทธิพลต่อบุคคลก็ต่อเมื่อความต้องการดังกล่าวยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2.ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นไปจะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็คือ การป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น ความเจ็บป่วย ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ ซึ่งถ้ามองถึงในเรื่องของการทำงาน หรือบริหารงาน ก็จะหมายถึง การรับประกันต่อความมั่นคงในการทำงาน และการส่งเสริมความมั่นคงทางการเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

3.ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) ถือเป็นความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจ ต่อพฤติกรรมของคน ตามปกติคนมีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการด้านนี้จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ และมีความรู้สึก ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอยู่เสมอ

4.ความต้องการที่จะมีฐานะเด่น หรือมีชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ มีเกียรติ มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น และความต้องการทางด้านสถานภาพเป็นต้น

5.ความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จสมหวังในชีวิตของตนเอง (Self-actualization needs) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิด

ความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เช่นต้องการได้รับยศ ตำแหน่งชั้นสูงสุด เป็นต้น

แต่ทั้งนี้จะต้องมีการพิจารณาถึงความแตกต่างของมนุษย์ในสังคม ที่อยู่ในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันนี้ จะเป็นปัจจัยพื้นฐานในการกำหนดความต้องการของมนุษย์ เช่นในสังคมที่ยากจน มีความเป็นอยู่ฝืดเคือง ความต้องการของมนุษย์ในสังคมแบบนี้จะถูกกำหนดด้วยความยากจน ทำให้มีลักษณะค่อนข้างต่ำและปัจจัยที่ต้องการให้มีการตอบสนองความต้องการก็มีไม่มากนัก ซึ่งผิดกับสังคมที่ร่ำรวย สะดวกสบาย สังคมแบบนี้ ปัจจัยที่จะตอบสนองความต้องการจะมีอยู่อย่างมากมาย ส่วนในด้านตัวบุคคลก็เช่นเดียวกัน บุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน ไม่เหมือนกัน บางคนอาจต้องการดำรงชีวิตอยู่อย่างเรียบง่าย บางคนอาจต้องการดำรงชีวิตอยู่อย่างหรูหรา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม สังคม และประสพการณ์เป็นสำคัญ ในด้านการทำงานก็เช่นเดียวกัน องค์กรหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งมาจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทำให้ลักษณะความต้องการแตกต่างกันออกไปด้วยนั่นเอง เช่นบางคนต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน บางคนต้องการชื่อเสียง บางคนต้องการเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสม เป็นต้น ซึ่งก็แน่นอนว่า ถ้าองค์กรใดไม่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ ก็ยากที่จะทำให้อุผลลากรในองค์กรนั้น ๆ จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้

ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังอธิบายการรังใจของความคาดหวัง (expectations) ที่คนเรามีความเชื่อจากการใช้ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกี่ยวกับชนิดของรางวัลที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ ถ้าเขาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากทฤษฎีดังกล่าว มีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อการรังใจของปัจเจกบุคคลในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบดังกล่าวคือ

ความคาดหวังที่ว่า ความพยายามจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน องค์ประกอบแรกของการรังใจตามทฤษฎีการคาดหวังก็คือ ความเชื่อ หรือความหวังของมนุษย์เกี่ยวกับการเชื่อม (link) ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการทำงาน (G) กับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (P) ถ้าปัจเจกบุคคลเชื่อว่า ไม่ว่าเขาใช้ความพยายามมากสักเพียงใดในการทำงานก็ตาม เขาก็ไม่สามารถทำงานได้ดี เขาก็จะเกิดความคาดหวังในการทำงานเพื่อให้เกิดผลการทำงานต่ำ (weak effort performance expectancy) แต่ถ้าหากปัจเจกบุคคลเชื่อว่า ถ้าหากเขาใช้ความพยายามสูงเท่าไรผลงานก็จะสูงขึ้นด้วย

ความเชื่อดังกล่าวทำให้บุคคลผู้นี้มีความคาดหวังในการทำงานสูง แต่ถ้าบุคคลที่ถูกมอบหมายให้ทำงานที่เขาไม่มีความรู้สึก ว่า ตัวเขาไม่มีความรู้หรือทักษะไม่เพียงพอ ถึงจะพยายามมากสักเพียงไรก็ไม่เป็นประโยชน์ เขาก็จะไม่พยายามในการทำงานดังกล่าว

ความคาดหวังที่ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ผลลัพธ์

ปัจเจกบุคคลมีความเชื่อว่า เขาจะได้รับผลลัพธ์ประเภทต่างๆ อันเกิดจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเขา เขาเชื่อว่า ถ้าหากเขาทำงานได้มาตรฐานระดับใดระดับหนึ่ง เขาจะได้รับผลตอบแทนในรูปแบบใด แต่ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง จากลักษณะดังกล่าว เราพูดได้ว่า เขามีความคาดหวังสูงจากการทำงานเพื่อให้ได้โบนัส แต่เขาไม่มีความคาดหวังในเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง ความคาดหวังดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการทำงานของเขานั่นเอง ถือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่ง

ค่า (valence) ของผลลัพธ์

โดยธรรมชาติแล้ว ระดับของผลกระทบของผลลัพธ์ใด ๆ ที่มีต่อแรงจูงใจของบุคคลจะขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นจะยอมรับในคุณค่าของผลลัพธ์มากน้อยแค่ไหน แต่ละคนจะยอมรับในคุณค่าของผลลัพธ์แตกต่างกันไป บางคนอาจจะยอมรับในตัวเงิน แต่บางคนต้องการการยอมรับและการยกย่องมากกว่าตัวเงิน ดังนั้น อะไรคือสิ่งจูงใจของบุคคลก็ขึ้นอยู่กับมุมมองคุณค่าของสิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวังจะตั้งอยู่บนข้อเท็จจริงที่ว่า แต่ละคนจะให้ความสำคัญของคุณค่าของสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีความคาดหวังก็เน้นในทัศนคติของค่า (valence) ของผลลัพธ์ ซึ่งก็คือระดับความพอใจที่บุคคลได้รับจากผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานนั่นเอง

ทฤษฎีความเป็นธรรม

ทฤษฎีความเป็นธรรม เกิดจากการจูงใจของสมาชิกที่อยู่ในองค์กรที่ได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกว่า เขาได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมหรือไม่ จากองค์กรที่เขาทำงานอยู่ ถ้าหากเขามีความรู้สึกว่า เขาได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ความรู้สึกดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจของเขา ตลอดจนการทำงานของเขา ทฤษฎีความเป็นธรรมของการจูงใจจะช่วยให้เราเข้าใจสาเหตุและลำดับของความรู้สึกของการได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมระหว่างสมาชิกในองค์กรได้

องค์ประกอบของความรู้สึกของความเป็นธรรม อะไรคือสาเหตุที่ทำให้คนในองค์กรคิดว่า เขาได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม ? บุคคลจะใช้อะไรเป็นเครื่องวัดว่า เขาได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมหรือไม่ ? ทฤษฎีความเป็นธรรมกล่าวว่า บุคคลจะมีความรู้สึกว่า เขาได้รับความเป็นธรรมจากองค์กรหรือไม่ ก็โดยการเปรียบเทียบกับคนอื่นในองค์กร ถ้าหากมีความแตกต่างไม่มาก เขาก็จะ

รู้สึกว่าเป็นธรรม แต่ถ้าหากมีความแตกต่างมาก ก็จะรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม เมื่อเป็นเช่นนี้ เขาก็จะได้รับการจูงใจให้ทำบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้สถานการณ์มีความเสมอภาคมากขึ้น

จากทฤษฎีความเป็นธรรม บัณฑิตบุคคลจะใช้วิธีเปรียบเทียบ “ปัจจัยป้อนเข้า (inputs)” หรือสิ่งที่เขาได้ทำให้กับองค์กร กับ “ผลลัพธ์ (outcomes)” หรือรางวัลที่บัณฑิตบุคคลได้รับจากองค์กร ดังตาราง

| ปัจจัยป้อนเข้า | ผลลัพธ์ |
|----------------|-------------------|
| เวลา | ค่าจ้าง |
| ความพยายาม | การเลื่อนขั้น |
| การศึกษา | การยอมรับ |
| ประสบการณ์ | ความมั่นคง |
| การฝึกอบรม | การพัฒนาบุคคล |
| แนวคิด | ผลประโยชน์ |
| ความสามารถ | โอกาสความเป็นมิตร |

จากทฤษฎีความเป็นธรรม บัณฑิตบุคคลจะเปรียบเทียบตัวของเขาในรูปของสัดส่วน (ratios) ของปัจจัยป้อนเข้ากับผลลัพธ์ พูดอีกนัยหนึ่ง บัณฑิตบุคคลจะคิดถึงตัวเองก่อนและประเมินปัจจัยป้อนเข้าที่เขาได้ให้กับองค์กร กับระดับของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากองค์กร แล้วเขาก็จะเปรียบเทียบปัจจัยป้อนเข้ากับผลลัพธ์กับบุคคลอื่นในองค์กรเดียวกัน ถ้าเขาเห็นว่า ทั้งเขาและคนที่ถูกเปรียบเทียบได้รับสิ่งตอบแทนใกล้เคียงกัน เขาก็รู้สึกว่ามีความเป็นธรรม แต่ถ้าสัดส่วนไม่สมดุล ความรู้สึกไม่เป็นธรรมก็เกิดขึ้น บัณฑิตบุคคลก็จะถูกจูงใจให้ทำอะไรสักอย่างเพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้น

สิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาจากความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

จากทฤษฎีความเป็นธรรม ความรู้สึกที่ไม่เป็นธรรม จะก่อให้เกิดความตึงเครียดขึ้นภายในตัวบัณฑิตบุคคล ผลที่เกิดขึ้นตามมาอาจเป็นดังนี้

1.เปลี่ยนแปลงปัจจัยป้อนเข้า บัณฑิตบุคคลอาจทำงานหนักขึ้น หรืออาจทำงานน้อยลง

2.เปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ บัณฑิตบุคคลอาจเรียกร้องให้เพิ่มเงินเดือน หรือขอที่ทำงานให้ กว้างขวางขึ้น

3.เปลี่ยนแปลงการรับรู้ของปัจเจกบุคคล และผลลัพธ์ แทนที่บัณฑิตบุคคลจะเปลี่ยนแปลงปัจเจกบุคคล หรือผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง บัณฑิตบุคคลอาจจะเปลี่ยนแปลงการรับรู้ใน องค์ประกอบเหล่านี้ ยกตัวอย่างเช่น บัณฑิตบุคคลซึ่งเดิมที่เคยมีความรู้สึกว่าได้ รับค่าตอบแทน สูงจากการทำงานของตน ก็จะสร้างความรู้สึกที่เป็นธรรมขึ้นใหม่ โดยคิดว่าตัวเองทำงานมากกว่า คนอื่นๆ ในองค์กร

4.เปลี่ยนแปลงปัจเจกบุคคลหรือผลลัพธ์ของบุคคลอื่น บัณฑิตบุคคลอาจจะพยายาม รักษาความเป็นธรรมได้ โดยพยายามโน้มน้าวให้บุคคลที่ถูกเปรียบเทียบให้ลดปัจเจกบุคคลของเธอ โดยพยายามอย่าทำงานให้หนักในอนาคต ความเป็นธรรมอาจจะสร้างขึ้นได้โดยบอกให้ผู้อื่น ลดการทำงาน

5.เปลี่ยนแปลงบุคคลที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ เมื่อเปรียบเทียบกับคนหนึ่งแล้วมีความรู้สึกว่า ได้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้น ก็ให้เปลี่ยนไปเปรียบเทียบกับอีกคนหนึ่ง ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นใกล้เคียงกัน ก็จะทำให้มีความเป็นธรรมมากขึ้น

6.หนีจากสถานการณ์ การแก้ปัญหาความรู้สึกไม่เป็นธรรม ก็คือย้ายบุคคลที่รู้สึกว่าไม่ได้ รับความเป็นธรรมให้ไปอยู่แผนกอื่น

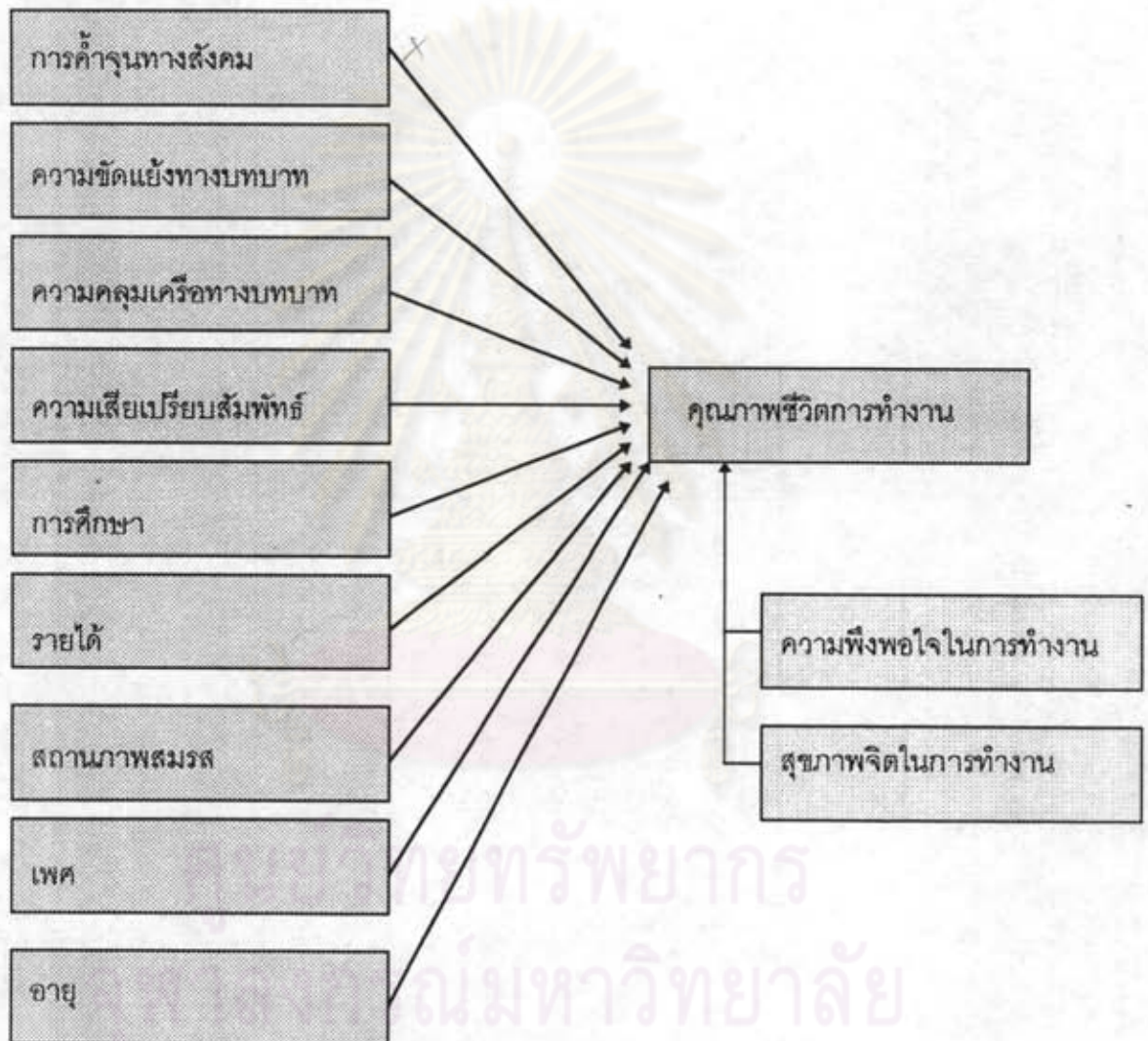
จากทั้งสามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาสร้างเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.6 สมมติฐานการวิจัย

2.6.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามซึ่งสามารถนำมาสรุปเป็นสมมติฐานคือ กรอบแนวคิด



ในการศึกษาครั้งนี้ต้องการพิจารณาถึงปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ แต่ในการศึกษานั้นจะเป็นการให้ทำแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรที่ปัจจุบันยังรับราชการอยู่ในกรมสรรพากร ในเขตภาคกลาง

2.6.2 สมมติฐานงานวิจัย

จากแนวคิด งานวิจัย และแผนภูมิดังกล่าวข้างต้นสามารถตั้งประเด็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้คือ

1.General Hypothesis 1 “ การค้ำจุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน “

Specific Hypothesis 1.1 “ การค้ำจุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน “

Specific Hypothesis 1.2 “ การค้ำจุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาพจิตในการทำงาน “

2.General Hypothesis 2 “ ความขัดแย้งทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน “

Specific Hypothesis 2.1 “ ความขัดแย้งทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน “

Specific Hypothesis 2.2 “ ความขัดแย้งทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาพจิตในการทำงาน “

3.General Hypothesis 3 “ ความคลุมเครือทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน “

Specific Hypothesis 3.1 “ ความคลุมเครือทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน “

Specific Hypothesis 3.2 “ ความคลุมเครือทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาพจิตในการทำงาน “

4.General Hypothesis 4 “ ความเสียเปรียบสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน “

Specific Hypothesis 4.1 “ ความเสียเปรียบสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน “

Specific Hypothesis 4.2 “ ความเสียเปรียบสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาพจิตในการทำงาน “

5.General Hypothesis 5 “ การศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน “

Specific Hypothesis 5.1 “ การศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน “

Specific Hypothesis 5.2 “ การศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาพจิตในการทำงาน”

6.General Hypothesis 6 “ รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน”

Specific Hypothesis 6.1 “ รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน”

Specific Hypothesis 6.2 “ รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาพจิตในการทำงาน”

7.General Hypothesis 7 “ สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน”

Specific Hypothesis 7.1 “ สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน “

Specific Hypothesis 7.2 “ สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตในการทำงาน “

8.General Hypothesis 8 “ เพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน “

Specific Hypothesis 8.1 “ เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน “

Specific Hypothesis 8.2 “เพศมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตในการทำงาน”

9.General Hypothesis 9 “ อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน”

Specific Hypothesis 9.1 “ อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน”

Specific Hypothesis 9.2 “ อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาพจิตในการทำงาน”

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยตามที่แสดงไว้ในรูป สามารถอธิบายได้ว่า องค์กรแบบทางการเป็นระบบของตำแหน่ง และบทบาทที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น โดยที่บทบาทหมายถึง ชุดของความคาดหวัง หรือปทัสถานเกี่ยวกับตำแหน่งอย่างเจาะจง (Stryker, and macke, 1987:70) ดังนั้น สมาชิกในองค์การทุกคนซึ่งดำรงตำแหน่งใดๆ ในองค์กรย่อมตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของความคาดหวังจากบุคคลอื่นๆ ต่อเขาทั้งที่เป็นสมาชิกองค์กรด้วยกัน หรือบุคคลภายนอกองค์กรนั้น เนื่องจากแต่ละตำแหน่งประกอบด้วยกลุ่มของบทบาทหรือชุดของความคาดหวัง (cited in Stryker, and Macke, 1987 : 70-71) จึงอาจเป็นไปได้ว่า ความคาดหวังบางอย่างอาจขัดแย้งกับความคาดหวังอื่นๆ เมื่อผู้ดำรงบทบาทรู้สึกว่าเขา หรือหล่อนได้เผชิญกับความคาดหวังที่ไม่สามารถเข้ากันได้ ก็ จะเกิดความขัดแย้งทางบทบาทขึ้น (Billington, 1984 : 20) หรืออาจเป็นไปได้ว่าผู้ดำรงบทบาทในบางครั้งอาจได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทของเขาไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน หรือความคาดหวังทางบทบาทไม่ชัดเจน ก็จะก่อให้เกิดความคลุมเครือทางบทบาท (Billington, 1984 : 19 ; Van Sell et al, 1981 : 44) ทฤษฎีบทบาทกล่าวว่า ทั้งความขัดแย้งทางบทบาท และความคลุมเครือทางบทบาทที่บุคคลเผชิญอยู่จะชักนำให้บุคคลมีประสบการณ์เกี่ยวกับความเครียด เกิดความไม่พึงพอใจ หรือปฏิบัติงานด้อยประสิทธิภาพ (Hamner, and Tosi, 1974 : 497) ข้อค้นพบจากงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน (Miles, and Perreault, 1980 : 136) และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาพจิตในการทำงาน (Van Sell et al., 1981 : 49) ความคลุมเครือทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจใน

การทำงาน (Breugh, 1980 : 586) และมีความสัมพันธ์เชิงลบ กับสุขภาพจิตในการทำงาน (Breugh, 1980 : 586) หนึ่งปัจเจกบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กรมิได้ใช้เวลาทั้งหมดของชีวิตอยู่ แต่เฉพาะในองค์กรเกี่ยวกับการทำงานเท่านั้น ชีวิตการทำงาน (worklife) เป็นเพียงส่วนหนึ่ง (domain) ของชีวิตทั้งหมด (life as a whole) ของปัจเจกบุคคล ยิ่งกว่านั้นปัจเจกบุคคลแต่ละคนยังเป็นสมาชิกขององค์กรหรือระบบทางสังคมอื่นๆ อีกหลากหลาย เมื่อเขาได้ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ตามบทบาทที่เขาได้รับจากการดำรงตำแหน่งหรือมีสถานภาพในระบบสังคมต่างๆ ที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ เขายังคงมีความกระฉับกระเฉง สามารถมีความทะเยอทะยาน หรือมีความมุ่งหวังบางประการของตนเองได้ เขาอาจได้รับแรงจูงใจให้ประเมินความคิดเห็นหรือความสามารถของตนเอง โดยอาศัยปทัสถานทางสังคมที่มีอยู่ หรือเกิดการเปรียบเทียบระหว่างบุคคล โดยนำตนเองไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น หรือหน่วยทางสังคมอื่นๆ ที่เป็นกลุ่มอ้างอิง หรือบุคคลที่มีความสำคัญต่อเขา หรือจุดเปรียบเทียบ ซึ่งถ้าหากความรู้สึกว่าตนเองด้อยกว่า หรือได้รับสิ่งต่างๆ เช่น รายได้ เกียรติภูมิ อำนาจ การศึกษา ความมั่นคง ความปลอดภัย เป็นต้น น้อยกว่าที่คาดหวังเอาไว้ ก็จะทำให้เกิดความเสียเปรียบสัมพันธ์ซึ่งจะทำให้เกิดความคับข้องใจ (frustration) ความขุ่นเคืองใจ (resentment) ความท้อแท้ผิดหวัง (disappointment) เกิดความอิจฉา (envy) เป็นต้น (Williams, 1980 : 357) จะเห็นได้ว่า ความเสียเปรียบสัมพันธ์ อาจก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่ำ และมีสุขภาพจิตในการทำงานต่ำได้ อย่างไรก็ตาม ปัจเจกบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกขององค์กรจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ตลอดเวลา บุคคลอาจได้รับความนับถือ การเอาใจใส่ การรับรอง การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำ การให้ความรู้ หรือได้รับความช่วยเหลือในเรื่องเงิน แรงงาน เวลา เป็นต้น จากบุคคลอื่นๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อน เพื่อนบ้าน ญาติ คู่สมรส เป็นต้น ก็ถือว่าบุคคลนั้นได้รับการค้ำจุนทางสังคม (House, 1986 : 256) ผลการวิจัยเชิงประจักษ์พบว่า การค้ำจุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (French et al, 1982 : 106) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาพจิตในการทำงาน (French et al, 1982 : 106 ; Jayaratne, and Chess, 1984 : 148-149)

นอกจากนี้ยังพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน (D'Arcy et al., 1984 : 609) และมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตในการทำงาน (Lennon, 1987 : 290; Thoits, 1987 : 14) อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Janson, and Martin, 1982 : 1089-1091; Lee, and Wilbur, 1985 : 781-782) การศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน (Lee, and Wilbur, 1985 : 781-782 ; Mottaz, 1987 : 548-549) รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาพจิตในการทำงาน (French et al., 1982 : 44; Kandel et al., 1985 : 68)

และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตในการทำงาน (Aneshensel et al., 1982 : 117-118; Thoits, 1987 : 12-14)

จึงอาจกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท ความเสียเปรียบสัมพันธ์ การค้าจุนทางสังคม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพการสมรส ของข้าราชการมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ (ในมิติเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงาน)

2.8 คำนิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตการทำงาน ในความหมายทั่วไปหมายถึงชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัยในความหมายเฉพาะคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงระดับของความรู้สึกในเชิงพอใจเกี่ยวกับชีวิตการทำงานของสมาชิกในองค์กร เกี่ยวกับการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กรนั้น

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ หรือทัศนคติในเชิงบวก หรือสภาวะอารมณ์ในเชิงบวก หรือ ความรู้สึกที่ดีต่องานที่ตนเองปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของงานนั้น ซึ่งการที่บุคคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานก็ต่อเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนกับเขา ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องของด้านวัตถุ หรือจิตใจ

สุขภาพจิตในการทำงาน หมายถึง สภาพทางอารมณ์หรือจิตใจของบุคคลที่กำหนดระดับของประสิทธิผล ความสำเร็จ ความสุข และความเป็นเลิศทั้งหมดของบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะบุคคล ในความหมายเฉพาะ สุขภาพจิตในการทำงาน หมายถึง อาการแสดงต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพทางอารมณ์ หรือจิตใจของบุคคลซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นตามมาหลังสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ความซึมเศร้าอันเนื่องมาจาก ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่ยอมรับ อาการหงุดหงิดฉุนเฉียวเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น

ความขัดแย้งทางบทบาทหมายถึงระดับของความไม่สอดคล้องของความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงซ้อนทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับบทบาทซึ่งบุคคลผู้นั้นกำลังเผชิญอยู่ ในขณะที่เดียวกัน ความขัดแย้งทางบทบาทหมายถึงระดับของการไม่สามารถเข้ากันได้ของอุปสงค์เชิงพฤติกรรมเชิงซ้อนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไปซึ่งบุคคลกำลังเผชิญอยู่

ความคลุมเครือทางบทบาทหมายถึงระดับหรือสภาวะที่บุคคลได้รับข่าวสารหรือข้อมูลไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานของเขาตามบทบาทที่ได้รับมา ซึ่งเกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เขาดำรงอยู่กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ความคลุมเครือทางบทบาทหมายถึงสภาวะที่ความคาดหวังทางบทบาทได้รับการนิยามไม่ชัดเจน

ความเสียเปรียบสัมพัทธ์หมายถึงระดับของความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเสียเปรียบเมื่อได้เปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น หรือมาตรฐานบางอย่างของสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสียเปรียบสัมพัทธ์ทางด้านปริมาณงาน ภาระหน้าที่ ผลตอบแทน ความก้าวหน้า และเกียรติภูมิทางอาชีพ

การคำนวณทางสังคม หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารการช่วยเหลือ การประเมินค่า และอารมณ์ที่ทำให้บุคคลเชื่อว่า เขาได้รับการเอาใจใส่ เป็นที่รัก ทำให้เขารู้สึกว่าเป็นที่นับถือและมีค่า และทำให้เชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายของการติดต่อและการมีพันธะร่วมกัน

รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือนที่ข้าราชการจะได้รับ จะเป็นอัตราที่เหมือนกันทั่วประเทศ ในระดับ และตำแหน่งเดียวกัน และหมายรวมไปถึงรายได้ที่ได้รับเป็นพิเศษ เช่นเงินประจำตำแหน่ง

สวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนในการปฏิบัติราชการ เป็นกรณีพิเศษเช่น การเข้ารับการรักษาพยาบาลฟรีในโรงพยาบาลของรัฐ เงินค่าเช่าบ้าน บ้านพักราชการ เป็นต้น

ความเหมาะสมในเรื่องปริมาณงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ เป็นลักษณะงานที่ตรงตามตำแหน่ง และสามารถปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จล่วงไปได้ตามระยะเวลาหรือแผนงานที่กำหนดไว้

ความร่วมมือ หมายถึง การได้รับการช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ในงานใดๆ ให้สำเร็จล่วงไป

ข้าราชการกรมสรรพากรในเขตภาคกลาง หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งและระดับ ต่างๆ ของกรมสรรพากรที่สังกัด อยู่ในเขตที่ 1 ซึ่งเป็นเขตในภาคกลาง ประกอบด้วยจังหวัด 7 จังหวัด คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสระบุรี จังหวัดลพบุรี จังหวัดอ่างทอง จังหวัดสิงห์บุรี



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย