

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน  
บริษัท เบรินนีแท็ก (ประเทศไทย) จำกัด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน

บริษัท เบรินนท์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 25 เมษายน 2560



.....  
นางสาวชิตานันท์ พงศ์ละไม  
ผู้วิจัย

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณฑิลา สระเกษ,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลีลา รุ่งเรือง,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....  
ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....  
สุภรภัษ สุริยันเกียรติแก้ว,

Ph.Ds.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานบริษัท เบรินน์ แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์มณฑลดี สระฐาน อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นอย่างสูงที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วง นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง และอาจารย์สุภกรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และได้ให้คำแนะนำจนทำให้รายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัว บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุน และเป็นแรงผลักดันสำคัญในการศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หากการวิจัยในครั้งนี้ขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ธิดานันท์ พงศ์ละไม

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานบริษัท เบรนนท์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด  
QUALITY OF WORKING LIFE AND EMPLOYEE ENGAGEMENT AMONG STAFF OF  
BRENNTAG (THAILAND) COMPANY LIMITED

ชิตานันท์ พงศ์ละไม 5850023

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระฐาน, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds.

#### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพันของพนักงาน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานของพนักงานบริษัท เบรนนท์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทำการสำรวจข้อมูลจากพนักงาน 157 คน แล้วจึงประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านลักษณะการบริหารขององค์กร ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลและด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความผูกพันของพนักงานด้านความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และด้านความผูกพันต่องานและต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และลักษณะการบริหารส่งผลต่อความผูกพันต่องานและต่อองค์กร ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการพัฒนาและการใช้ขีดความสามารถ ด้านสังคมสัมพันธ์และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ ส่งผลต่อความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานส่งผลทั้งความผูกพันต่องาน ต่อองค์กรและต่อเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่ส่งผลกับความผูกพันต่องาน ต่อองค์กรและต่อเพื่อนร่วมงาน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่องานและองค์กร, ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.3.1 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความ ผูกพันของพนักงานต่องาน	3
1.3.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความ ผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	3
1.3.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความ ผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
2.3.1 งานวิจัยในประเทศ	25
2.1.2 งานวิจัยต่างประเทศ	29

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
	30
<b>บทที่ 3</b>	<b>33</b>
2.4 ประวัติบริษัท เบรินน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด	30
<b>วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>33</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.5 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย	36
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	38
<b>บทที่ 4</b>	<b>39</b>
<b>ผลการวิจัย</b>	<b>39</b>
4.1 สถานภาพส่วนบุคคล	39
4.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร	41
4.3 ความผูกพันของบุคลากร	47
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	52
<b>บทที่ 5</b>	<b>61</b>
<b>สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>61</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	61
5.2 อภิปรายผล	63
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	68
5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	68
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>70</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>72</b>
ภาคผนวก ก: แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	73
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>80</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	37
4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	39
4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	40
4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนปีที่ทำงาน	40
4.4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษาสูงสุด	40
4.5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	41
4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน	42
4.7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	42
4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	43
4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงในงาน	43
4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านการพัฒนาสมรรถภาพ ของบุคคล	44
4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านสังคมสัมพันธ์	45
4.12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านลักษณะของการบริหาร ขององค์กร	45
4.13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่นๆ	46
4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	46
4.15 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันของบุคลากร	47
4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันของบุคลากรต่องาน	47
4.17 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านความกระฉับกระเฉงในการ ทำงาน	48

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
4.18 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	48
4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งกับงาน	49
4.20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	49
4.21 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันของบุคลากรต่อ ผู้ร่วมงาน	50
4.22 ผลการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบรายด้านของคุณภาพชีวิต การทำงานกับความผูกพันของพนักงานทั้งสามด้าน	51
4.23 ผลการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบรายด้านของคุณภาพชีวิต การทำงานกับความผูกพันของพนักงานทั้งสามด้าน	52
4.24 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพัน ของพนักงานต่อองค์กร	55
4.25 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพัน ของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน	57
4.26 ตารางรวม	59
5.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตการทำงาน	62
5.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันของบุคลากร	62
5.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพัน ของพนักงาน	63
5.4 ระดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	65



## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
2.1 การพัฒนาตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร	14
2.2 โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	18
2.3 ตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร	20
2.4 เครื่องมือที่ใช้วินิจฉัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	22
3.1 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	32



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน และเป็นเรื่องสำหรับผู้บริหารควรให้ความสนใจ และนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรได้ เพราะคนถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานเป็นหลัก จึงควรมีสภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคมที่ดี คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการทำงานดังกล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การว่างงาน การลาออก การลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542:18) คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลบวกต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่วางเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย (Huse & Cummings, 1985:195-199) ซึ่งในการทำงานจะเน้นไปที่การสร้างความสุขสบาย สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนทำงานมีความสุขกับงาน อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ทั้งกายและจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีซึ่งส่งผลบวกไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากและช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย (สภารัตน์ น้ำใจดี, 2548:118-119)

บริษัท เบรินนั้แท็ก จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทจัดจำหน่ายสินค้าเคมีภัณฑ์ขนาดอันดับ 2 ของโลก มีสำนักงานตั้งอยู่ในหลายประเทศทั่วโลก เช่นอเมริกาเหนือ แอฟริกา เยอรมัน เดนมาร์ก จีน เกาหลีใต้ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ และประเทศไทย เป็นต้น ในแต่ละประเทศมีลักษณะการดำเนินธุรกิจคล้ายคลึงกัน ในตอนนี้มีจำนวนบุคลากร ที่ทำงานอยู่ในประเทศไทยทั้งสิ้น 261 คน เป็นกำลังสำคัญในกาพัฒนาและขับเคลื่อนบริษัทฯ นอกจากการมีนโยบายและเป้าหมายที่ดีที่จะสามารถ

นำไปสู่ความสำเร็จ ยิ่งสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมากคือจะให้อย่างไรให้บุคลากรเหล่านั้นมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายของตนเองสอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของบริษัท อันที่จะก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการที่จะทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจ ให้กับการทำงาน เกิดความจงรักภักดี มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกทั้งในด้านพฤติกรรมและจิตใจ ตัวอย่างเช่น พร้อมที่จะเสียสละเวลาอุทิศพลังกายใจของตนเองเพื่อนงานและหน่วยงานของตนโดยไม่จำเป็นต้องมีผู้ใดมาบังคับ ซึ่งเกิดมาจากข้างในของบุคลากรเหล่านั้น นับว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงความยึดมั่นที่จะอยู่กับองค์กรเพื่อการทำงาน และพยายามทำทุกสิ่งอย่างเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะองค์กรใดถ้าสมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรสูง องค์กรนั้นก็จะมีบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะสมาชิกจะมีจะมีความเชื่อมั่นต่อนโยบายเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของบริษัท และเกิดค่านิยมจงรักภักดีต่อบริษัท พร้อมทั้งเต็มใจทำงานเต็มความรู้ความสามารถ นอกจากนี้ยังเกิดแรงปรารถนาที่จะพยายามรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กร

บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องหวนแหนดูแลเอาใจใส่ เพราะบุคลากรหรือคน เป็นปัจจัยที่สำคัญและเป็นเครื่องมือขององค์กรในการก้าวหน้าสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ การจะรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรได้นานๆนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจ สร้างแรงจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีน่าจะส่งผลบวกให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลบวกให้บุคลากรและองค์กรเอื้อประโยชน์ต่อกัน ความสัมพันธ์นี้จะเห็นได้ว่าหากบุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตและความผูกพันที่ดีต่อองค์กรแล้วก็จะเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ปัญหาที่คือจะบริหารจัดการอย่างไรจึงจะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรที่ตัวเองสังกัดอยู่ เพราะหากถ้าบุคลากรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว องค์กรอาจจะเกิดความเสียหาย เป้าหมายขององค์กรอาจไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ จากประเด็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความต้องการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำปัจจัยเหล่านั้น มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้าง และเพิ่มพูนให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อลดปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการลาออกของบุคลากร และทำให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถในที่สุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบรายด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลบวกกับความผูกพันของพนักงานบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

### 1.3.1 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

- |               |   |
|---------------|---|
| สมมติฐานที่ 1 | คำตอบแทนส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน                                       |
| สมมติฐานที่ 2 | สภาพการทำงานที่ถูกละเลยส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน                        |
| สมมติฐานที่ 3 | การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน          |
| สมมติฐานที่ 4 | ความก้าวหน้าและมั่นคงต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน                                  |
| สมมติฐานที่ 5 | สังคมสัมพันธ์ส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน                                  |
| สมมติฐานที่ 6 | ลักษณะของการบริหารส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน                             |
| สมมติฐานที่ 7 | ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน |
| สมมติฐานที่ 8 | ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน                       |

### 1.3.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

- |                |   |
|----------------|---|
| สมมติฐานที่ 9  | คำตอบแทนส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร                |
| สมมติฐานที่ 10 | สภาพการทำงานที่ถูกละเลยส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร |

สมมุติฐานที่ 11 การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 12 ความก้าวหน้าและมั่นคงต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 13 สังคมสัมพันธ์ส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 14 ลักษณะของการบริหารส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 15 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 16 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

### 1.3.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 17 ค่าตอบแทนส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 18 สภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 19 การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 20 ความก้าวหน้าและมั่นคงต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 21 สังคมสัมพันธ์ส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 22 ลักษณะของการบริหารส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 23 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 24 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานจาก 6 หน่วยงานในบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 157 คน

### 1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ในที่นี้คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะ
3. การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
5. สังคมสัมพันธ์
6. ลักษณะของการบริหาร
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ
8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ในที่นี้คือ ความผูกพันของพนักงานบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย

1. ความผูกพันของบุคลากรต่องาน
2. ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร
3. ความผูกพันของบุคลากรต่อผู้ร่วมงาน

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับใช้และพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น

3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด ในการพัฒนานโยบายเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ความสุข ให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อนความคิดที่ถูกต้องและเหมาะสมในการพัฒนาองค์กร

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่ หรือความสุขในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบและบรรยากาศในการทำงาน พึงพอใจในสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับที่ได้รับตามกฎหมาย และได้รับการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายบริหารกับบุคลากรของบริษัท

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คะแนนที่ได้จากการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามแบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับที่สูงที่สุด ระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับต่ำ และระดับต่ำที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร การแสดงถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาซึ่งไว้ความ เป็นสมาชิกขององค์กร ทุ่มเททุกความสามารถของตนอย่างเต็มที่โดยอุทิศแรงกายแรงใจในการทำงาน มีความจงรักภักดี และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ตลอดไป

ระดับความผูกพันต่อของพนักงาน หมายถึง คะแนนที่ได้จากการวัดระดับความผูกพันของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับที่สูงที่สุด ระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับต่ำ และระดับต่ำที่สุด

การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากบุคลากรทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ นอกจากนั้นยังเป็นการมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน

สภาพภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทั้งทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานต้องสามารถป้องกันอุบัติเหตุไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและควรจะได้มาตรฐานที่แน่นอน

ความก้าวหน้าและความมั่นคงใจการทำงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมาย และมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ แนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึง มีการอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่ตนเองมีอยู่เต็มความสามารถ

สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การร่วมงานกัน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ มีการยอมรับและการร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ หมายถึง การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่นๆ

ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับฝิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติเช่นกัน

พนักงานในองค์กร หมายถึง พนักงานทุกระดับชั้นรวมถึงระดับผู้จัดการและพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัท เบรินนีแท็ก (ประเทศไทย) จำกัด





## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เบรินน์แท็ก ประเทศไทย จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ประวัติบริษัท เบรินน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความเป็นมาของคุณภาพชีวิตในการทำงาน เริ่มขึ้นจากแนวความคิดที่ว่าบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจที่ดี ซึ่งส่งผลให้การทำงานดีตามไปด้วย การทำงานถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลงาน แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ได้มีนักวิชาการได้ทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้อย่างแพร่หลาย ส่วนใหญ่พบว่าองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงไฟ อากาศ ความสะอาด รวมทั้งอุปกรณ์สำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้ทั้งสิ้น

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นอยู่ปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะทำงาน ไม่รู้สึกถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานในด้านรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมเหมาะสม ด้าน

สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้าน โอกาสในการพัฒนาศักยภาพและการใช้ความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต้องมีลักษณะที่กล่าวเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม ไม่มีระบบชนชั้น ไม่มีการบังคับ เป็นงานที่มีความหมายน่าสนใจ ทำทายความสามารถของตนเอง มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มเติม มีความก้าวหน้า มีการสนับสนุน มีทางเลือกตามความชอบและความคาดหวังส่วนบุคคล และยังบ่งชี้ว่าบุคคลนั้นได้ทำงานอย่างมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยทั่วไป

#### ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปวีณา กรุงพลี (2552) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานที่จะทำให้ชีวิตมีความสุขได้ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวกับชีวิตในการทำงานของบุคคล

สมใจ เอื้อกอบกฤษ (2552) กล่าวว่า หากองค์กรได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น มีการให้โอกาสบุคลากรได้พัฒนาความรู้ความสามารถ มีการอบรมสัมมนา มีการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน เพื่อนำไปสู่สภาพความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรภายในองค์กรแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดการดำเนินงานที่ดีขององค์กร เพราะเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของตนเพื่อพัฒนางานของตน ได้ดียิ่งขึ้น ย่อมส่งผลให้การดำเนินการที่ดีและมีประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

กฤษฎา พงษ์รัตน์ (2550) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ชีวิตของพนักงานในองค์กรที่มีความสุข ประกอบไปด้วยความสุขทางร่างกาย ความสุขทางด้านสุขภาพอนามัย และความสุขทางด้านจิตใจ ซึ่งการที่จะมีสิ่งต่างๆ เหล่านี้เกิดขึ้นได้นั้น องค์กรจะต้องมีกระบวนการบริหารจัดการ โดยจะต้องคำนึงถึงความสอดคล้อง ถูกต้องตรงตามความต้องการของพนักงานและความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กรเพื่อให้ทั้งสองส่วนอยู่ร่วมกันได้

คาสิโอ (Casio, 1995:23) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 2 แนวทางคือ 1) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขามีความปลอดภัยได้รับการตอบสนองความต้องการและสามารถที่จะเติบโตและพัฒนาในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลในองค์กร

วอลตัน (Walton, 1973:11) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมและสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับ การตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สถาบันส่งเสริมขีดความสามารถมนุษย์ (2552:7-9) MS-QWL ถือเป็นมาตรฐานเดียวในประเทศไทยที่ให้ความสำคัญกับการดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างจริงจัง สถาบันส่งเสริมขีดความสามารถมนุษย์ สถาบันอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้ให้แนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. ระบบบริหารจัดการ (Management System) หมายถึง กลไกหรือระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้ทิศทางและการควบคุมองค์กร อาทิ นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน การควบคุม การตรวจสอบ และการวัดผล ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ บุคลากร ทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ข้อกำหนดแห่งมาตรฐานหรือการจัดการใดๆ ได้รับการปฏิบัติอย่างครบถ้วน และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. คุณภาพชีวิต จากนิยามขององค์การอนามัยโลก ได้บัญญัติไว้ว่า คุณภาพชีวิตหมายถึงการดำรงชีวิตอยู่ด้วยความมีสุขภาพที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิทยา

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) (อ้างถึงใน ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์, 2551:15) ได้เสนอมิติคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง เป็นความคุ้มครองขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงาน ในฐานะลูกจ้าง

มิติที่ 2 การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน เป็นเรื่องของการคุ้มครองให้ลูกจ้างได้รับความเป็นธรรมในสถานประกอบการ

มิติที่ 3 การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้แก่การให้โอกาสในการร่วมตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ ทำให้ลูกจ้างตระหนักถึงความสำคัญของตนเองต่อสถานประกอบการ ความรู้สึกนี้จะเอื้อต่อบรรยากาศของแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และยังช่วยทำให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดี

มิติที่ 4 การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ งานที่ถือว่าท้าทายความสามารถนั้นจะต้องเป็นงานที่ไม่ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย เป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ สิ่งนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ทำงาน ได้ทั้งด้านจิตวิทยาก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

มิติที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของแต่ละคนละ นอกเหนือจากชีวิตการทำงานของลูกค้าแล้วนั้น มุมมองทางสังคมเป็นอีกภาพลักษณ์ที่ลูกค้าต้องการจากสถานประกอบการรับผิดชอบต่อชีวิตของลูกค้า และต่อชุมชนที่สถานประกอบการตั้งอยู่

Kerce and Kewley (1993:189-209) อ้างถึงใน นนทกานต์ วุฒิอารีย์, 2547:18) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ประกอบด้วย การบริการสังคม ความคิดริเริ่ม คุณธรรมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมาย ความมีอำนาจหน้าที่ใน ส่วนงานของตน ความสามารถในการทำงาน สถานภาพทางสังคม นโยบายและการปฏิบัติงาน ปฏิสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในการทำงาน และกิจกรรมระหว่างการทำงาน
3. ลักษณะงาน ประกอบด้วย ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความหลากหลาย การทำงานร่วมกับผู้อื่น และโอกาสได้ใช้ความสามารถ

Walton (1978:12-16 อ้างถึงใน ธนาสิทธิ พิเศษเพียร, 2552:109-110) ได้กำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่างๆ ไว้ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ( Adequate and Fair Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งทำงานเพื่อ ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด นอกจากนี้บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกันอีกด้วย
2. สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ( Safe and Healthy Working Conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพต่อร่างกาย
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ( Opportunity for continues Growth and Security) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้ความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเจริญเติบโตในตำแหน่งและหน้าที่

4. การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human) ในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำเร็จเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่

5. การทำงานร่วมกัน (Social Integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือจากผู้อื่น ส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

6. สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) หมายถึง บุคคลได้มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and Total Life Space) คือการที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับชีวิตส่วนตัวของตนเอง

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับฝึชชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าของงาน ให้ความรู้สึชของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าจะองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับฝึชชอบต่อสังคมที่ตนอยู่

#### ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องศึกษาและแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์กรเพื่อทั้งนี้ในให้องค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายสูงสุด

#### ประโยชน์ของการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Shuler and Other (1989 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม, 2551) ได้กล่าวโดยสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน
2. ลดอัตราการขาดงานของพนักงาน ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น
3. การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานและสนใจในการทำงานมากขึ้น
4. ลดความเครียดและอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล
5. เพื่อความยืดหยุ่นด้านกำลังคน และความสามารถในการสลับเปลี่ยนแปลงพนักงานมากขึ้น อีกนัยคือพนักงานสามารถเรียนรู้ทักษะในการทำงานตำแหน่งอื่นๆเพิ่มเติม

6. ทำให้พนักงานมีความสนใจในงานมากขึ้น เนื่องจากพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานและเคารพสิทธิของพนักงานมากขึ้น

7. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี เนื่องจากคุณภาพในการทำงานส่งผลถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงานด้วย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประสงค์จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้กลุ่มบุคลากรบริษัทเบรนนท์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่ามีความสอดคล้องกันของเกณฑ์ในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของ Walton (1973) เพราะมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่างๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน

ความเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจในปัจจุบันค่อนข้างรวดเร็ว ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับผู้บริหาร หรือผู้นำจะต้องจับตาและให้ความสำคัญ สำหรับการจ้างงานในปัจจุบันซึ่งรูปแบบสัญญาการจ้างงานสมัยใหม่มีความผูกพันต่อลูกจ้างน้อยลง คนทำงานต่างมีวิถีชีวิตที่แตกต่างกันและมีความเป็นอิสระของตนเอง พนักงานมีทางเลือกมากขึ้น การสร้างความผูกพันในองค์กร เป็นวิธีหนึ่งที่จะผูกใจไว้กับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญต่อองค์กรที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความเป็นมาเกี่ยวกับแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีดังต่อไปนี้

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นแนวคิดในการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร บริษัทที่ปรึกษามากมายที่ได้ทำการศึกษาและนำมาประยุกต์ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาให้องค์กรมีความพร้อมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน Gallup องค์กรที่ปรึกษาทางธุรกิจที่กล่าวถึงความผูกพัน (Engagement) ไว้ในหนังสือ Break all the Rules (1990) ซึ่งได้ถูกกล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความผูกพันของพนักงานที่เพิ่มขึ้นนั้น เป็นสิ่งที่ส่งผลทำให้ 1) ความสามารถในการผลิตเพิ่มขึ้น 2) ความสามารถในการรักษาพนักงาน 3) ความพึงพอใจของลูกค้า และ 4) ความสามารถในการสร้างผลกำไรที่เพิ่มขึ้น

เมอร์เซอร์ (Mercer, 2009: 23) บริษัทที่ปรึกษาระดับโลกได้อธิบายถึงแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ว่าการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นวิธีการหนึ่งของการชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของธุรกิจ ซึ่งการชี้วัดปัจจัยที่มี

ผลต่อความสามารถขององค์กรนี้มีการพัฒนาเป็นลำดับ โดยเริ่มจาก ความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อมาพัฒนาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) พัฒนาต่อเป็นความผูกพัน (Commitment) จนมาถึง ความผูกพันต่อองค์กร (Engagement) ตามลำดับ



ภาพที่ 2.1 การพัฒนาตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร

ที่มา : Mercer, (2009) Improving Organization Performance through Talent Management and Employee Engagement

### ความหมายของความผูกพันในงาน

ชูเฟลิและเบคเคอร์ (Schaufeli and Bakker, 2004) ให้ความหมายของความผูกพันในงานว่าเป็นสภาวะทางจิตใจในเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับงาน ความผูกพันในงานไม่ใช่สภาวะที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวแล้วหายไปหรือเกิดกับเหตุเฉพาะเจาะจงใดๆ แต่ความผูกพันในงานเป็นสภาวะมีความคงทนและเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและการคิดที่มีต่อสิ่งของ เหตุการณ์ ผู้คน หรือพฤติกรรมโดยทั่วไป ผู้ที่มีความผูกพันในงานจะมีคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ มีความขยันขันแข็ง (Vigor) มีพลังและทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) มีความเกี่ยวพันกับงานของตนเองสูง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีแรงบันดาลใจ ภาคภูมิใจในงานและรู้สึกว่าการงานท้าทาย และยังเป็นผู้ที่มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) พุ่งความสนใจไปทำงานอย่างเต็มที่และยากที่จะถอนตัวออกมาจากงานได้จนรู้สึกว่าการผ่านไปอย่างรวดเร็ว

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน

แหล่งสนองตอบจากงาน (Job Resource)

ฮาคานเนนและคณะ (Hakanen Perhoniemi and Topponem-Tanner, 2008) ศึกษาพบว่า แหล่งสนองตอบจากงานแก่ ความภาคภูมิใจในอาชีพ ผลลัพธ์ของงาน และฝีมือในการทำงานส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานแบบย้อนกลับ

ซาลานอวาและชูเฟลิ (Salanova and Schaufeli, 2008) ศึกษาพบว่าแหล่งตอบสนองจากงานได้แก่ การควบคุมในงาน ผลสะท้อนกลับจากงาน และความหลากหลายของงานส่งผลต่อการคิดและความรู้สึกที่พนักงานมีต่องาน ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเชิงรุกในการทำงานโดยมีความผูกพันเป็นตัวแปรสื่อ

ซานโซเปาโลและคณะ (Xanthopoulou, Bakker and Schaufeli, 2008) ศึกษาพบว่าแหล่งสนองตอบจากงานได้แก่ ความมีอิสระ มีอำนาจจัดการงานในความรับผิดชอบ การสนับสนุนทางสังคม การสอนงานจากหัวหน้างาน การได้นับผลสะท้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และโอกาสในการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นมืออาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงานแบบส่งเสริมซึ่งกันและกัน

### ผลของความผูกพันในงาน

จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงานส่งผลต่อเจตคติเชิงบวกที่มีต่องานและต่อองค์กร เช่น ความพึงพอใจในงาน (Saks, 2006) การยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ระดับความตั้งใจในการลาออกที่ต่ำ (Harter, Schmidt and Hayes, 2002) นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันในงานยังส่งผลดีต่อสุขภาพ เช่น ระดับการเก็บกดและความเครียดต่ำ และความผูกพันในงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานและประสิทธิผลขององค์กร (Harter, et al., 2002)

### ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ทาวเวอร์ เพอร์ริน (Tower Perrin, 2003) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่าหมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมทั้งปัจจัยด้านอารมณ์ความรู้สึกและปัจจัยด้านเหตุผลที่มีความสัมพันธ์ไปสู่งานและองค์กรเป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

กัปแมน (Gubman, 2003) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ให้พลังงานพลังใจอย่างเต็มที่และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆต่องานที่ได้รับมอบหมายซึ่งจะแสดงออกมาในหลายรูปแบบเช่นการทำงานสร้างสรรค์และมีคุณภาพเกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์กร

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2538:17) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันทางทัศนคติ หรือการที่คนๆหนึ่งจะแสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรใดๆ ความผูกพันต่อองค์กรมีหมายความว่าความพอใจในงาน เพราะจะเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมดมิใช่เพียงแค่ตัวบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความมั่นคงมากกว่าความพอใจในงาน เพราะว่าสิ่งที่เกิดขึ้นวันต่อวันจะไม่ทำให้ความผูกพันลดลงไป ซึ่งสอดคล้องกับ Mowday and Porter (1982: 27) ที่ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งแน่นแฟ้นระหว่างบุคคลใด



บุคคลหนึ่งกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

Hervert (1976:416-417) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นประสานพฤติกรรมของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดกิจกรรมพฤติกรรมไว้แล้ว ให้มีการเสนอแนวทางและการเข้ามามีส่วนร่วม การที่พนักงานแสดงตนเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กรและตั้งใจจะยอมรับจุดหมายนั้น ก็ยังเป็นแรงจูงใจให้ใช้ผลงานที่มีอยู่เพื่อสนองต่อวัตถุประสงค์นั้น แม้อาจจะต้องยอมเสียผลประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างก็ตาม

Baron and Greenberg (1990:181) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดไป เป็นความรู้สึกของพนักงานที่แสดงจนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรให้สำเร็จลุล่วง

Gallup Organization (อ้างถึงใน SHRM Research “Leveraging Employee Engagement for Competitive Advantage, 2007:52) ได้ค้นพบแนวทางที่มนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร โดยหัวใจสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในองค์กรจะสร้างการเติบโต ยอดขายและกำไรให้แก่องค์กร องค์กรจะต้องกำหนดขีดความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุกๆตำแหน่ง เพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ อีกทั้งผู้จัดการที่ดีจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ต้องรู้จักจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ เพื่อให้พนักงานรู้สึกเกิดความผูกพัน องค์กรประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยดูจากผลผลิต ปริมาณการผลิต ยอดขาย อัตราการลาออก อัตราการเกิดอุบัติเหตุ กำไรต่อหน่วยการผลิต เป็นต้น ซึ่งแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนี้ ที่ Gallup Organization ได้นำมาศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงาน โดยแบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ระดับ ดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือพนักงานที่เปรียบเสมือนดาวเด่นในองค์กร ทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ และคำนึงถึงองค์กรด้วยความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอเพื่อทำให้องค์กรก้าวหน้าสู่ความสำเร็จในที่สุด

2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-Engaged) คือพนักงานที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น บางครั้งทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน เป็นพวกที่สร้างปัญหาให้แก่องค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงานและยังส่งต่อความรู้สึกที่ไม่ดีไปยังพนักงานที่อยู่รอบข้าง ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำงานอย่างไรประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นผู้ขัดขวางการทำงานของผู้อื่น

แนวคิดของ The Institute for Employment Studies (IES) บริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนากลยุทธ์และงานวิจัยได้ให้ความหมายคำว่าความผูกพันของพนักงานและได้ระบุถึงพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. มีความเชื่อในองค์กร (Belief in the organization)
2. มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อสิ่งที่ดีขึ้น (Desire to work to make things better)
3. เข้าใจลักษณะของธุรกิจและมองในภาพใหญ่ (Understanding of business context and bigger picture)
4. มีความเคารพนับถือและช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Respectful of, and helpful to colleagues)
5. มีความตั้งใจและมุ่งมั่น (Willingness to go the extra mile)
6. มีการพัฒนาอยู่เสมอ (Keeping up to date with development in the field)

#### องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement)

ความผูกพันในงานเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากนักวิจัย ทำให้มีผู้ให้ความหมายของความผูกพันในงานเป็นจำนวนมาก แต่แนวคิดที่ได้รับความนิยมนและเป็นที่ยอมรับ คือ ความผูกพันในงานของ ชูเฟลิและเบคเคอร์ (Schuafeli and Bakker, 2004) ได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันในงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความขยันขันแข็ง (Vigor) หมายถึง การที่บุคคลมีพลังและทุ่มเทความพยายามในการทำงานแม้จะเผชิญกับความยากลำบาก
2. ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) หมายถึง การที่บุคคลมีความเกี่ยวข้องกับงานของตนเองสูง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีแรงบันดาลใจ ทัศนคติในงานและรู้สึกทำงานที่ท้าทาย
3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน พุ่งความสนใจไปที่งานอย่างเต็มที่เบะยากที่จะถอนตัวออกมาจากงานได้จนรู้สึกเวลาที่การทำงานนั้นผ่านไปอย่างรวดเร็ว

การวัดความยึดมั่นผูกพันในงานและองค์กรผู้วิจัยได้ปรับมาจากมาจากแบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงานของ เชาเฟลิ และเบคเคอร์ (Schuafeli & Bakker, 2003: 48) ซึ่งประกอบด้วยความ

ระดับแรงจูงใจในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับตั้งแต่น้อยที่สุด (1 คะแนน) จนมากที่สุด (5 คะแนน)

ทาวเวอร์ เพอร์ริน (Tower Perrin, 2003) ได้อธิบายการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีลักษณะดังนี้

1. มีความห่วงใยอนาคตขององค์กรโดยใจจริง
2. มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเพื่อองค์กร
3. ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จส่วนบุคคลจากงานตนเอง
4. พுகถึงองค์กรในทางที่ดี
5. เข้าใจว่าแผนกของตนสามารถเชื่อถือองค์กรได้
6. เข้าใจถึงบทบาทตนเองว่ามีความสำคัญต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

อย่างไร

7. แรงจูงใจส่วนตัวที่มีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ
8. พนักงานมีความเต็มใจที่จะพยายามมากกว่าความคาดหมายปกติ

อินสตีติว ฟอว์ แอมพลอยแมนท์ สตาดีส์ (Institute for Employment Studies [IES], 2004) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เกิดจาก 3 องค์ประกอบคือ การมีความผูกพัน (Commitment) การมีแรงจูงใจ (Motivation) และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior)

Locating Employee Engagement



ภาพที่ 2.2 โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ที่มา : Institute for Employment Studies (IES)

จากภาพที่ 2.2 แสดงถึงองค์ประกอบ 3 ส่วนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดย IES ได้นำมาวิเคราะห์ร่วมกันในการแสดงถึงพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่าเป็นอย่างไร ซึ่งมีทั้งหมด 12 ข้อ ซึ่งได้ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดังนี้

1. พนักงานจะพูดชื่นชมยกย่ององค์กรให้แก่เพื่อนฟัง
2. พนักงานจะมีความสุขเมื่อเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวใช้สินค้าหรือบริการจากองค์กรของตนเอง
3. พนักงานรับรู้ว่าองค์กรเป็นที่รู้จักโดยทั่วไปและเป็นนายจ้างที่ดี
4. พนักงานรับรู้ว่าองค์กรมีชื่อเสียงในทางที่ดี
5. พนักงานมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
6. พนักงานรู้ว่าองค์กรมีการกระตุ้นผลักดันที่ดีในงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน
7. พนักงานพบว่าค่านิยมตนเองและค่านิยมขององค์กรมีความสอดคล้องกัน
8. พนักงานจะทำให้มากกว่าความคาดหมายที่ตั้งไว้
9. พนักงานจะพยายามช่วยเหลือองค์กรในทุกๆเรื่องเมื่อไหร่ก็ตามที่สามารถทำได้
10. พนักงานจะพยายามรักษามาตรฐานในส่วนของงาน/แผนกของตน
11. พนักงานสมัครใจที่จะทำสิ่งอื่นๆนอกเหนือจากงานของตนเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กร
12. บ่อยครั้งที่พนักงานได้เสนอแนะแนวทางที่จะช่วยปรับปรุงหรือยกระดับทีมงานของตน

จากการรวบรวมเอกสารในส่วนของความหมาย องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า มีการให้ความหมาย องค์ประกอบพฤติกรรมไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ จะเริ่มจากการมีทัศนคติ ความเชื่อมั่น ความศรัทธาต่อองค์กร และจะนำไปสู่พฤติกรรมความผูกพัน

### ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

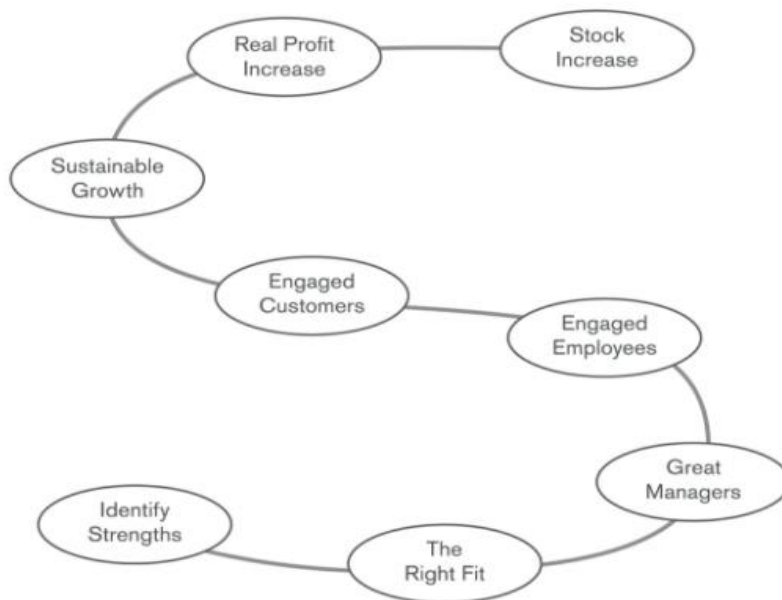
จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 อ้างถึงใน พิษณุกาญจก ศิริปัญญา, 2545:5) ได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกงาน ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้นเนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

4. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก

เกลด็อบ (Gallup, 2010) ได้ศึกษาแนวทางที่มนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กรในรูปแบบของ The Gallup Path โดยหัวใจสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในทุกองค์กรจะสร้างการเติบโตของยอดขายและกำไรขององค์กร



ภาพที่ 2.3 ตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร (The Gallup Path to Business Performance)

ที่มา : Gallup, 2010. Employee Engagement: What's Your Engagement Ratio?

จากภาพที่ 2.3 แสดงให้เห็นว่า องค์กรจะต้องกำหนดขีดความสามารถทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุกๆตำแหน่งงาน เพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ อีกทั้งผู้จัดการที่ดีจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ต้องรู้จักจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นก็จะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืน

เบอร์ก (Burke,2004) มีมุมมองว่า หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ทั้งนี้เพราะพนักงานจะทุ่มเทและเต็มใจที่จะผลิตหรือให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเอาใจใส่และจะส่งผลทำให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานทางธุรกิจขององค์กร

เฮวิตท์ เอสโซซิเอท (Hewitt Associates, 2004) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเท่ากับความสำเร็จในการแข่งขัน (Competitive Advantage) เมื่อพนักงานมีความผูกพันจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น 20% มากกว่าที่จะทำให้องค์กรเติบโตลดลง ซึ่งได้ทำการสำรวจจากพนักงานประมาณ 4 ล้านคน

Hewitt Associates กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน สามารถแยกได้ 7 ประการดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture/Purpose)
3. ลักษณะงาน (Work Activity)
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)
5. คุณภาพชีวิต (Quality of Life)
6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
7. ความสัมพันธ์ (Relationship)

เกลด็อบ ออแกนไนเซชัน (Gallup Organization, 2006) แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นลำดับขั้น ซึ่งมีทั้งหมด 4 ระดับ ได้แก่

1. ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) คือความคาดหวังและเครื่องมืออุปกรณ์
2. ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) คือโอกาสที่จะทำงานให้ดีที่สุด (Opportunity to do best) การได้รับการยอมรับ (Recognition) การดูแลเอาใจใส่ (Care) และการพัฒนา (Development)
3. ด้านสัมพันธภาพ (Relatedness) คือการยอมรับความคิดเห็น (Opinions count) ภารกิจ/วัตถุประสงค์ (Mission/Purpose) เพื่อนร่วมงานที่มีคุณภาพ (Employee committed to quality) และเพื่อนที่ดีที่สุด (Best friend)
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) คือความก้าวหน้า (Progress) และการเรียนรู้และพัฒนา (Learn and grow) โดยมีคำถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

อินสตีติว ฟอว์ แอมพลอยแมนท์ สตาดีส์ (Institute for Employee Studies [IES], 2004) อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือการสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีคุณค่าและการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ล้วนมีอิทธิพลต่อการเกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งนั้น โดยบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าและการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง (Feeling valued and involved) ประกอบด้วย 7 บทบาทดังนี้

1. พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกระทำ

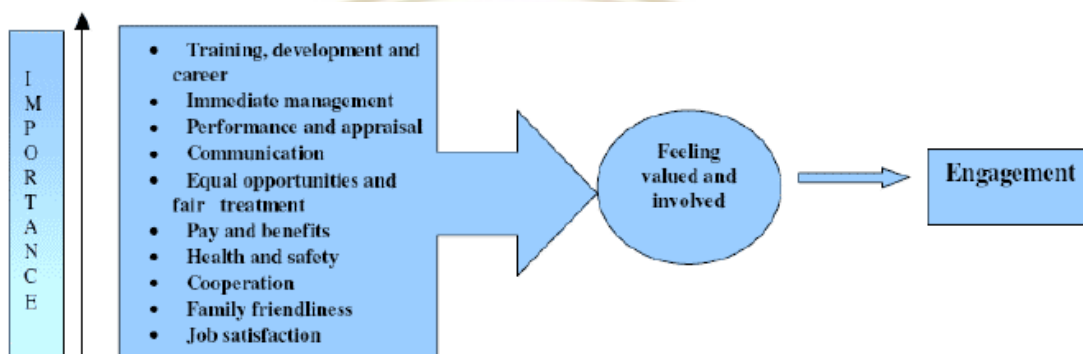
2. นายจ้างแสดงให้เห็นว่ามีความเป็นห่วงเอาใจใส่ต่อสุขภาพและการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

3. บรรดาผู้บริหารระดับสูงแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีคุณค่าสำหรับเขา

4. พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าพร้อมทั้งได้รับการพัฒนาในงานของตนเอง

5. บรรดาหัวหน้ารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

นอกจากนี้ IES ยังอธิบายถึงเครื่องมือที่ใช้วินิจฉัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีคุณค่าการเข้าไปมีส่วนร่วมของพนักงานอันจะเชื่อมโยงไปสู่การเกิดความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 2.4 เครื่องมือที่ใช้วินิจฉัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่มา : Institute for Employment Studies (IES), (2004)

จากภาพที่ 2.4 เครื่องมือของ IES ที่ใช้ในการวินิจฉัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีอิทธิพลต่อการสร้างความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าและการเข้าไปมีส่วนร่วมและส่งผลต่อการเกิดความผูกพันในที่สุด โดยเรียงลำดับตามคุณค่าค่าสำคัญของเครื่องมือซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. การฝึกอบรมการพัฒนาและอาชีพ (Training, development and career) คือการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนไปสู่การพัฒนาทักษะใหม่ๆ โดยรับเวลาและโอกาสนอกเหนือจากเวลาในงานในการฝึกอบรม

2. การจัดการโดยตรง (Immediate Management) คือหัวหน้ามีความเข้าใจลูกน้องทั้งในเรื่องงานและชีวิตและรู้ว่าใครทำอะไร อย่างไร พนักงานและหัวหน้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและส่งผลดีแก่จิตใจของพนักงาน

3. ผลการปฏิบัติงานและการประเมินผล (Performance and appraisal) คือพนักงานได้รับการป้อนกลับเกี่ยวกับผลปฏิบัติงานและหัวหน้ามีความจริงจังในเรื่องผลการปฏิบัติงาน

4. การสื่อสาร (Communication) คือพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เมื่อพนักงานต้องการข้อมูลในการทำงานข้อมูลนั้นต้องสามารถหาได้งานและรวดเร็ว มีช่องทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

5. โอกาสที่เท่าเทียมกันและการปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม (Equal opportunities and fair treatment) คือพนักงานรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในงานมีความเป็นอิสระปราศจากการคุกคามและรบกวน มีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง มีความเท่าเทียม โปร่งใสและชัดเจน

6. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Pay and benefits) คือความยุติธรรมในการได้รับรางวัล เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี รางวัลค่าตอบแทนมีความยุติธรรมในมุมมองเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

7. สุขภาพและความปลอดภัย (Health and safety) คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี และสะอาด มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีคุณภาพและปลอดภัย

8. ความร่วมมือ (Co-operation) คือความสามัคคีร่วมมือในการแก้ไขปัญหา การให้ความร่วมมือที่ดีต่อกันระหว่างส่วนงานหรือแผนก

9. มิตรภาพแบบคนในครอบครัว (Family friendliness) คือนายจ้างให้การดูแลแบบสมาชิกในครอบครัวพนักงานมีความเท่าเทียมกันกับสมาชิกในครอบครัวของนายจ้างในเรื่องความก้าวหน้าในงาน โดยไม่มีการแบ่งแยกพนักงานที่ทำงานไม่เต็มเวลา

10. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) คืองานมีความหลากหลาย ไม่ซ้ำซากจำเจ งานมีความน่าสนใจและท้าทายความรู้สึกถึงการได้รับความสำเร็จจากงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ การให้คุณค่า การยอมรับ การให้อำนาจ การออกแบบงานที่ดี สัมพันธภาพที่ดี ความร่วมมือในองค์กร อุปกรณ์พื้นฐาน การดูแลเอาใจใส่ คุณภาพชีวิตที่ดี ภาวลักษณะชื่อเสียงของบริษัท ผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมและค่าตอบแทน จึงได้แบ่งกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออกเป็น 4 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง สิ่งที่บริษัทจัดสรรให้กับพนักงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้แก่การให้ค่าตอบแทน รางวัล สวัสดิการ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม

2. ปัจจัยด้านโอกาสการพัฒนาและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บริษัทจะสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสที่ดีที่สุดในการพัฒนาในอีกระดับเมื่อมีประสบการณ์มากขึ้น



ความสามารถมากขึ้น การวางโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงาน รวมถึงการให้โอกาสในการเพิ่มทักษะและความรู้เกี่ยวกับการทำงานให้พนักงานเพื่อช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านการให้อำนาจ หมายถึงการที่ผู้บริหารแบ่งอำนาจและความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจในงานของตนเอง หรือมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศสภาพแวดล้อมต่างๆภายในหน่วยงาน ทั้งด้านกายภาพและจิตวิทยา

- ปัจจัยด้านกายภาพ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์พื้นฐานที่มีความเหมาะสม การดูแลสภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน

- ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่จากองค์กร สัมพันธภาพในการทำงาน ความร่วมมือและสนับสนุนในการทำงานภายในองค์กร และการสื่อสารภายใน

#### ผลของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันในงานเป็นภาวะทางจิตใจทางบวกในตัวบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งความผูกพันในงานเป็นภาวะที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถปรับปรุงสถานะในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ความผูกพันในงานจะส่งผลต่อตัวบุคคลโดยตรงแล้ว ความผูกพันของบุคลากรยังช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรนั้นๆอีกด้วย มีงานวิจัยที่พบว่าความผูกพันในงานทำให้เกิดผลดีมากมาย เช่น ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่และงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ ความพึงพอใจในงาน (Saks, 2006) นอกจากนี้จะส่งผลบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยตรงแล้ว ความผูกพันในงานยังส่งเสริมให้เกิดภาวะที่ดีในบุคคลที่ทำงาน เช่น การมีอารมณ์ทางบวก (Schaufeli, 2006) สุขภาพจิตที่ดี (Demerouti et al., 2001) ภาวะสุขภาพ (Hakanen et al., 2006) และความเครียด (Langelaan et al., 2006) อีกด้วย

Luthans (1992: 125) จากการวิจัยพบว่า การที่พนักงานมีความผูกพันสูงนั้น จะทำให้มีผลดีต่อองค์กรดังนี้

1. อัตราการลาออกของพนักงานต่ำ
2. การมาทำงานสายลดลง
3. อัตราการขาดงานน้อยลง
4. ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

จากการวิจัยเบื้องต้น ทำให้ทราบว่าความผูกพันในงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะความผูกพันในงานช่วยปรับปรุงสภาพการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น และยังช่วย

ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน นับว่าเป็นการสร้างกำลังใจให้แก่บุคลากร ดังนั้นองค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีความผูกพันในงานสูง ย่อมได้เปรียบในด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจ และยังทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ได้อีกด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อความผูกพันของพนักงานจึงนำแนวคิดของ Moss (1974) ที่ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นหลายมิติโดยมีมิติด้านสัมพันธภาพ (relationship dimension) ที่ใช้วัดการมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคคล ความเป็นมิตรและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมงานและการที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาและกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนกัน มิตินี้ประกอบด้วยมาตราข้อย่อยที่ใช้วัดลักษณะ 3 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความเกี่ยวข้องในงาน (involvement) เป็นลักษณะที่พนักงานมีความรู้สึกเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและงานที่ได้รับมอบหมาย การอุทิศใจให้กับงาน การมีส่วนร่วม มีโอกาสที่จะเสนอแนะ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้พัฒนาความรู้ทักษะและประสบการณ์ของแต่ละคน ความขัดแย้งก็จะไม่เกิดขึ้น การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (peer cohesion) เป็นลักษณะของบรรยากาศในการทำงานที่ลูกจ้างหรือพนักงาน รู้สึกเป็นมิตร และมีไมตรีกับเพื่อนร่วมงานสนับสนุนและช่วยเหลือกัน ถ้าเพื่อนร่วมมีความสามารถเป็นมิตรสามารถแนะนำและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นจะทำให้บุคคลมีความพอใจในสภาพการทำงานมากขึ้น ทำงานอย่างมีความสุข ผลการปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (supervisor support) เป็นลักษณะของบรรยากาศในการทำงานที่นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา สนับสนุนการทำงานของลูกจ้างและมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น แสดงออกและเมื่อลูกจ้างปฏิบัติงานได้ดี ก็ควรชมเชยให้รางวัลหรือให้โอกาสในการเลื่อนขั้น ก็จะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.3.1 งานวิจัยในประเทศ

วิสุทธ์ อุทุมมะ (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ จำนวน 166 คน ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton) ผลการวิจัยพบว่า ระดับตัวกำหนดคุณภาพชีวิต 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดองค์การและการบริหาร เวลาว่างของชีวิต การสื่อสารและการประสานงาน ระบบในสำนักงาน การตอบแทนที่ยุติธรรม และการมีส่วนร่วมในองค์การ สำหรับการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า การปฏิบัติงานบริหารทั่วไปอยู่ในระดับมาก ส่วนตัวกำหนดคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่าตัวกำหนดคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ การสื่อสารและการประสานงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล เวลาว่างของชีวิต และระบบงานในสำนักงานเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ตัวกำหนดคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่องานบริหารทั่วไป ได้แก่ การสื่อสารและการประสานงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล การจัดองค์การและการบริหาร เวลาว่างของชีวิต และระบบในสำนักงาน

ผลงานวิจัยของ วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่ง รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนระยะเวลาในการทำงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ด้านความผูกพันต่อองค์การพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.516

วรวรรณ ตอวิวัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาข้าราชการศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ และอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) โดยนำแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton และแนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความ

ถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 42.1 โดย 5 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความภาคภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะการบริหาร ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ส่วนอีก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สุธินี เชชะตา (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Richard E. Walton ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง จากจำนวนทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้าน โอกาสในการพัฒนา การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลชีวิตในการทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

แวววรรณ ละอองศรี (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เฟดเดอรัลเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 226 คน ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมีความผูกพัน โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นต่อองค์การจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านองค์การ และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ เพศและระดับรายได้

รุจิ อุศลศิลป์ศักดิ์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรและระดับเงินเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 85

ชาญชัย วิทยาวรากรณ์ (2548) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทกรีนทึ่มจำกัด ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน การได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดีปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคง การบูรณาการทางสังคม สิทธิของลูกจ้างและกรรมนุญองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ความเกี่ยวข้องและประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบลักษณะสภาพบุคคลแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตของพนักงานปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

เกศรี ศิริเสถียร (2543) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทใน เครื่องเพชร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทในเครื่องเพชร จำนวน 202 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน และประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรที่สำคัญ คือ ลักษณะงานที่ทำทนาย การมีส่วนร่วมการบริหาร ความน่าเชื่อถือขององค์กร ระบบพิจารณาความดี ความชอบ ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งตัวแปร พยากรณ์ทั้ง 6 ตัวสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 54.6

รัชดาภรณ์ เค้นพงศ์พันธุ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร โดย รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานกลุ่มบริษัทธุรกิจเอกชนที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 347 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน โบนัสและ ค่าตอบแทนอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรมไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าเงินและ ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีตัวแปร 5 ตัวที่ สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค่าเงิน 2 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานและนโยบายและการบริหารขององค์กร แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ 2 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานและความ รับผิดชอบ และปัจจัยส่วนบุคคล 1 ด้าน คือ ระยะเวลาทำงาน ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัวนี้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยมีค่า

สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .7954 และสามารถ อธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 63.26

### 2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Saks (2006) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลลัพธ์ของความผูกพัน ทุ่มเทของพนักงาน โดย การศึกษาตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพัน ทุ่มเทต่อองค์กร โดยมีตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในงาน พันธะสัญญาต่อองค์กร การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรและ ความตั้งใจลาออกจากงาน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน ได้แก่ คุณลักษณะของงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและผลลัพธ์จากการที่พนักงาน ผูกพันทุ่มเทต่องานที่พบคือ พนักงานเกิดความพึงพอใจต่องานและมีความตั้งใจลาออกจากองค์กร ลดน้อยลง

เบลสซิง ไวท์ (Blessing White, 2011) บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการ ได้ ทำการศึกษาความผูกพันในองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ใน 6 พื้นที่ทั่วโลก ได้แก่ อินเดีย ออสเตรเลีย อเมริกาเหนือ ยุโรป เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และจีน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10,914 คน พบว่า 1 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่าง มีความผูกพันในองค์กร โดยระดับความผูกพัน (Engagement Level) จะยิ่งสูงขึ้นเมื่อมีอายุมากขึ้น และพนักงานที่เป็นผู้ที่เกิดระหว่างปี 1978-1994) มีระดับความผูกพันในระดับต่ำที่สุดของทุกช่วงอายุ ส่วนเพศหญิงและชายนั้น มีระดับความผูกพัน ต่อองค์กรต่างกันบางพื้นที่คืออินเดียและจีน และจากการศึกษาในพื้นที่ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจ) โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,492 คน พบว่าในปี 2010 มี พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) จำนวน 26% เกือบผูกพัน (Almost engage) จำนวน 30% ซึ่งในปี 2010 มีจำนวนพนักงานที่มีความผูกพันมากกว่าปี 2008

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจในประเด็นดังกล่าว โดยได้กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1975) มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยแสดงให้เห็นว่า แนวคิดนี้เกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการงานของ Walton (1975) ประกอบไปด้วยตัวชี้วัด 8 ประการได้แก่ 1) ค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย 3) ความ มั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 4) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากร 5) บูรณการทางสังคมหรือ การทำงานร่วมกัน 6) การบริหารขององค์กร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้าน อื่นๆ 8) การเป็นประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งเหล่านี้ส่งผลอย่างไรต่อความผูกพันของพนักงานใน บริษัทเบรนน์แท็ก โดยนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานของ ชูเฟลิและเบคเคอร์

(Schuafeli and Bakker, 2004) ที่ได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันในงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือด้านความขยันขันแข็ง ด้านความทุ่มเทในการทำงาน ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน เพื่อมาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานบริษัท เบรินน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด

## 2.4 ประวัติบริษัท เบรินน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด

เบรินน์แท็กเป็นผู้นำในการจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์เต็มรูปแบบระดับโลก โดยเป็นผู้แทนของบริษัทเจ้าของสินค้า จำหน่ายเคมีภัณฑ์และเคมีพิเศษในลักษณะธุรกิจต่อธุรกิจทั่วโลก ด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีมากกว่า 10,000 ชนิด การเป็นผู้แทนจำหน่ายของบริษัทเจ้าของสินค้าระดับโลกทำให้เบรินน์แท็กเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จและสามารถให้บริการลูกค้ากว่า 170,000 รายธุรกิจหลักในประเทศไทยของบริษัทเบรินน์แท็ก อินกรีเดียนส์ (ประเทศไทย) จำกัด คือการจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์ในนามเบรินน์แท็ก และบริษัทเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เป้าหมายทางกลยุทธ์ของเบรินน์แท็กคือการเป็นผู้แทนจำหน่ายและให้บริการแบบครบวงจรสำหรับวัตถุดิบอุตสาหกรรมในเอเชีย ด้วยความปลอดภัยสูงสุด โดยมีอัตราการเติบโตรวดเร็วที่สุดและผลกำไรสูงสุด และเป็นช่องทางที่คู่ค้าเลือกสำหรับทั้งสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์พิเศษและเคมีอุตสาหกรรมทั่วไป

เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย เบรินน์แท็กจะยังคงดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์ที่วางไว้ คือสำหรับด้านบุคลากร บริษัทฯต้องการให้บริษัทเป็นมากกว่าที่ทำงาน เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในธุรกิจประเภทเดียวกัน และพนักงานต้องมีความสุขและมีความผูกพันต่อองค์กรเพื่อช่วยกันดำเนินงานต่อไปในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

กรณีศึกษา: คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานของบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัดในด้านต่างๆ โดยวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

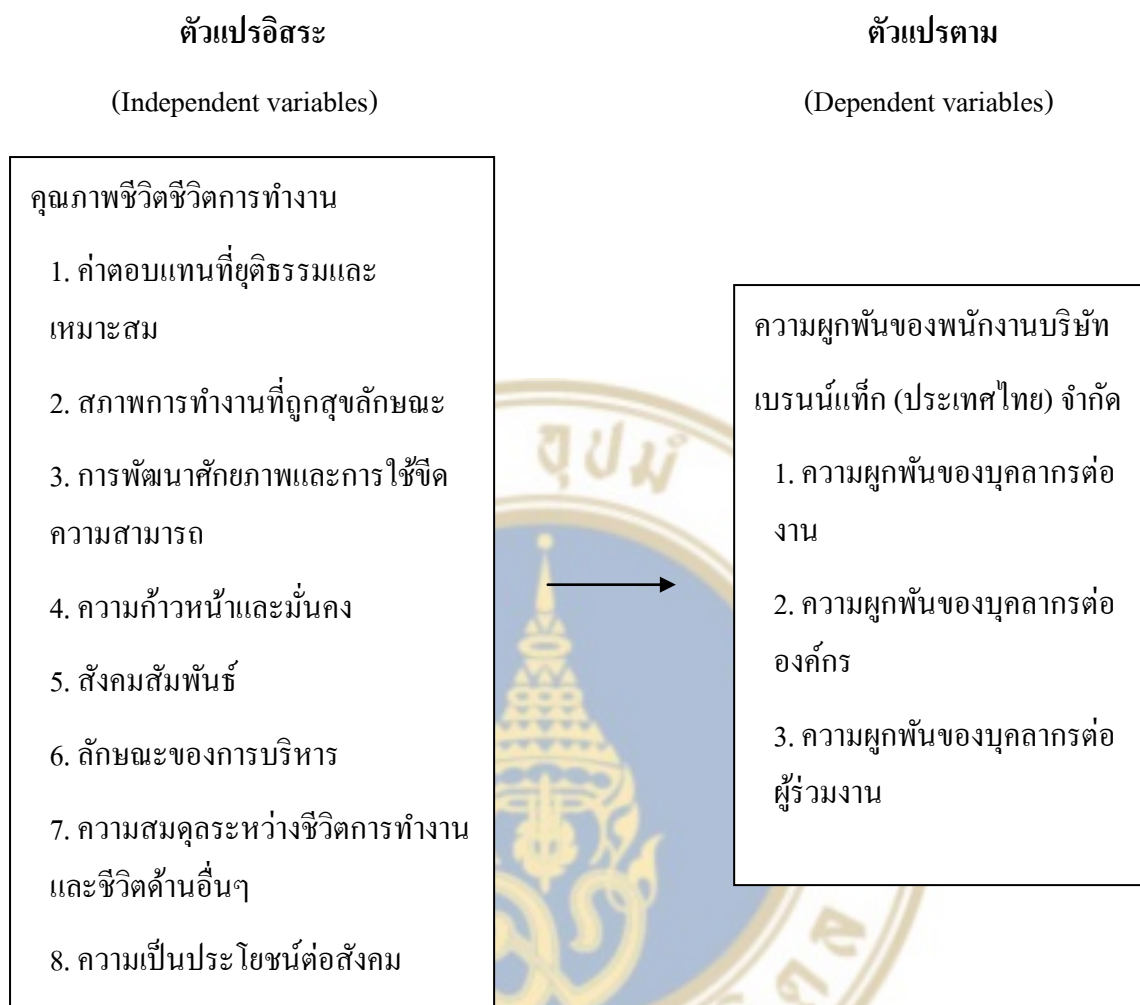
- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรของการวิจัย ครั้งนี้คือ พนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานในบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 261 คน ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2559
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 157 คน
3. สุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานสังกัด เป็นจำนวน 6 หน่วยงาน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งโควต้า (Quota sampling) อย่างมีสัดส่วนเพื่อให้ได้ตัวแทนในแต่ละสังกัดอย่างเหมาะสม



### 3.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

#### สมมุติฐานของการวิจัย

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมุติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมุติฐานที่ 2 สภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมุติฐานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมุติฐานที่ 4 ความก้าวหน้าและมั่นคงต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมุติฐานที่ 5 สังคมสัมพันธ์ส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมุติฐานที่ 6 ลักษณะของการบริหารส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อ  
งาน

สมมุติฐานที่ 7 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆส่งผลบวกต่อ  
ความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมุติฐานที่ 8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงาน  
ต่องาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของ  
พนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 9 ค่าตอบแทนส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 10 สภาพการทำงานที่ถูกละเลยส่งผลบวกต่อความผูกพันของ  
พนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 11 การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถส่งผลบวกต่อความ  
ผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 12 ความก้าวหน้าและมั่นคงต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 13 สังคมสัมพันธ์ส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 14 ลักษณะของการบริหารส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อ  
องค์กร

สมมุติฐานที่ 15 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆส่งผลบวกต่อ  
ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 16 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงาน  
ต่อองค์กร

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของ  
พนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 17 ค่าตอบแทนส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 18 สภาพการทำงานที่ถูกละเลยส่งผลบวกต่อความผูกพันของ  
พนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 19 การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถส่งผลบวกต่อความ  
ผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 20 ความก้าวหน้าและมั่นคงต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 21 สังคมสัมพันธ์ส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 22 ลักษณะของการบริหารส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 23 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 24 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ คือเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน เป็นแบบสอบถามใช้ที่ผู้วิจัยใช้แบบวัดที่พัฒนามาจาก Walton (2007) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยประกอบไปด้วยหลัก 8 อย่าง ดังนี้

- 1) ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
- 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 5) สังคมสัมพันธ์
- 6) ด้านการบริหารขององค์กร
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
- 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน เป็นแบบสอบถามใช้ในการวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความผูกพัน ซึ่งมี 3 ด้านประยุกต์เข้าด้วยกันเช่นคือ ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากงานของ Schaulife และ Bakker (2006) ในเรื่องความผูกพันของบุคลากรต่องาน ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้น ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามมาจาก Saks (2006) และเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงานนั้น นำมาจากงานของ William และ Anderson (1991)

1. ความผูกพันของบุคลากรต่องาน
2. ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร
3. ความผูกพันของบุคลากรต่อผู้ร่วมงาน

การทำแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าของไลเกิร์ต ซึ่งลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นเชิงบวกและเชิงลบ ให้ตอบลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ความหมาย</u>
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูล โดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

การแปลผลข้อมูลของส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร (Quality of Working Life)

<u>ช่วงชั้น</u>	<u>คำอธิบายสำหรับการแปลผล</u>
1.00 – 1.80	มีคุณภาพชีวิตในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีคุณภาพชีวิตในระดับน้อย
2.61 – 3.40	มีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	มีคุณภาพชีวิตในระดับมาก
4.21 – 5.00	มีคุณภาพชีวิตในระดับมากที่สุด

การแปรผลข้อมูลของส่วนที่ 3 ความผูกพันของบุคลากร (Employee engagement)

<u>ช่วงชั้น</u>	<u>คำอธิบายสำหรับการแปลผล</u>
1.00 – 1.80	มีความผูกพันระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีความผูกพันในระดับน้อย
2.61 – 3.40	มีความผูกพันในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	มีความผูกพันในระดับมาก
4.21 – 5.00	มีความผูกพันในระดับมากที่สุด

### 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของบุคลากร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดค่านิยาม ตัวแปร และแบบสอบถาม
2. สังเคราะห์และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยการรวบรวมคำสำคัญของแนวคิดที่ศึกษามาเขียนเป็นค่านิยามศัพท์ แล้วจึงสร้างแบบสอบถาม
3. นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ทดลองแล้วทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปใช้จริง

### 3.5 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) และได้ผลการทดสอบดังนี้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำนวน 154 คน เพื่อนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และแก้ไขข้อคำถามต่างๆเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผลจากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นที่หาได้ในตาราง ดังนี้

**ตารางที่ 3.1** แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ศึกษา	Cronbach's alpha coefficient
	(n = 154) จากการศึกษาจริง
<b>คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>	0.93
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.89
ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.70
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.91
ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	0.90
ด้านสังคมสัมพันธ์	0.73
ด้านลักษณะการบริหารขององค์กร	0.83
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิต	
ด้านอื่นๆ	0.94
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.80
<b>ความผูกพันของพนักงาน</b>	0.95
ด้านความผูกพันต่องาน	0.95
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	0.72
ด้านความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน	0.92

ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างและจากการศึกษาจริง เมื่อจำแนกตามตัวแปรพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.70-0.95 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือขอความร่วมมือจากคณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ติดต่อประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ไปแจกด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ให้เข้าใจตรงกันและขอรับคืนด้วยตนเอง

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 157 คน ผู้วิจัยได้รับกลับคืนมาจำนวน 154 คิดเป็นร้อยละ 98

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ผ่านทางโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน และ ความผูกพันของพนักงาน โดยการแจกแจงความถี่ นำเสนอข้อมูลด้วยตารางแบบร้อยละ ประกอบคำบรรยาย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1-24 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัท เบรินน์แท็ก (ประเทศไทย) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐาน ซึ่งใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษา: คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยสามารถนำเสนอแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 4.1 สถานภาพส่วนบุคคล
- 4.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร (Quality of Working Life)
- 4.3 ความผูกพันของบุคลากร (Employee engagement)
- 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 สถานภาพส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง 4.1 – 4.5 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.1** จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	104	67.53
ชาย	50	32.47
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 67.53 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47



**ตารางที่ 4.2** จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	34	22.08
31 - 40 ปี	40	25.97
41 - 50 ปี	40	25.97
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	40	25.97
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี , 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.97 เท่ากันและมีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

**ตารางที่ 4.3** จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนปีที่ทำงาน

จำนวนปีที่ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	7.79
1 - 5 ปี	35	22.73
6 - 10 ปี	22	14.29
11 - 15 ปี	34	22.08
มากกว่า 15 ปี	51	33.12
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานกับบริษัทมากกว่า 15 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.12 รองลงมาปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 ถัดมาปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 ปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และ ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.79

**ตารางที่ 4.4** จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	5.19
ปริญญาตรี	50	32.47
ปริญญาโท	96	62.34
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 62.34 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19

**ตารางที่ 4.5** จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายขาย	50	32.47
ฝ่ายการตลาด	16	10.39
ฝ่าย Supply Chain	34	22.08
ฝ่ายการเงิน	8	5.19
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	13	8.44
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	11.04
อื่นๆ	16	10.39
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานที่ฝ่ายขาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 รองลงมา ฝ่าย Supply Chain จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 ถัดมา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.04 ฝ่ายการตลาด และอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.39 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.44 และ ฝ่ายการเงิน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19

## 4.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร (Quality of Working Life)

การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ค่าตอบแทน สภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะ การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ ความก้าวหน้าและมั่นคง สังคมสัมพันธ์ ลักษณะของการบริหาร ความภูมิใจในองค์กร โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการอธิบายผลของข้อมูลได้ ตามตาราง 4.6 - 4.14 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.6** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน		S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
1. ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.27	0.726	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.09	0.608	มาก
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.38	0.707	ปานกลาง
4. ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	2.87	0.742	ปานกลาง
5. ด้านสังคมสัมพันธ์	3.33	0.606	ปานกลาง
6. ด้านลักษณะการบริหารขององค์กร	3.25	0.679	ปานกลาง
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	3.72	0.658	มาก
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	2.85	0.727	ปานกลาง
ภาพรวม	3.34	0.682	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.34 โดยมีคุณภาพชีวิตในระดับมากด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลางคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ค่าเฉลี่ย 3.38 ด้านสังคมสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.33 และ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม		S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
1. งานที่ได้รับเหมาะสมกับเงินเดือน	3.32	0.720	ปานกลาง
2. เงินที่ได้รับเพียงพอต่อภาวะการครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.40	0.680	ปานกลาง
3. มีความพอใจในกับสวัสดิการที่ได้รับ	3.13	0.790	ปานกลาง
4. เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นคุ้มค่ากับความอุตสาหะของตนเอง	3.37	0.704	ปานกลาง
5. เงินเดือน สวัสดิการ โบนัสที่ได้รับมีความยุติธรรม	3.12	0.735	ปานกลาง
ภาพรวม	3.27	0.726	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27 โดยมีคุณภาพชีวิต

ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในระดับปานกลางทุกประเด็น คือ เงินที่ได้รับเพียงพอต่อ ภาวะการณั้ครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมา เงินเดือนและผลประโยชน์ ตอบแทนอื่นคุ้มค้ำกับความอดทนของตนเอง ค่าเฉลี่ย 3.37 และ งานที่ได้รับเหมาะสมกับ เงินเดือนค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ		S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
1. บริเวณที่ทำงานมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ มีระบบระบายอากาศที่ดี	3.91	0.576	มาก
2. หน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ	3.90	0.569	มาก
3. สภาพห้องน้ำมีความสะอาดและมีการดูแลรักษาอย่างถูกสุขลักษณะ	4.10	0.580	มาก
4. หน่วยงานมีการควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรคร้อย่างเหมาะสม	4.20	0.744	มาก
5. มีการให้ความรู้แก่บุคลากรให้ตระหนักถึงความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ	4.33	0.572	มากที่สุด
ภาพรวม	4.09	0.608	มาก

จากตาราง 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 4.09 โดยมีคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ในระดับมากที่สุด คือ การให้ความรู้แก่บุคลากรให้ตระหนักถึงความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนมีคุณภาพชีวิตในระดับมากคือ หน่วยงานมีการควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรคร้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา สภาพห้องน้ำมีความสะอาดและมีการดูแลรักษาอย่างถูกสุขลักษณะ ค่าเฉลี่ย 4.10 และบริเวณที่ทำงานมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ มีระบบระบายอากาศที่ดี ค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน		S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
1. ได้รับมอบหมายภารกิจและการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	3.69	0.746	มาก
2. มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.19	0.798	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.9** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน		S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. มีความเชื่อว่าสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในสายอาชีพ	3.46	0.793	มาก
4. การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ผ่านมาได้รับการพิจารณาให้ได้รับการขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสม	3.16	0.690	ปานกลาง
5. การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไปด้วยความเป็นธรรม	3.08	0.676	ปานกลาง
6. การโยกย้ายพนักงานเป็นไปตามความเหมาะสมของผู้บังคับบัญชา	3.54	0.628	มาก
7. เมื่อท่านได้รับความเดือนร้อน ผู้บังคับบัญชารับฟังและให้ความช่วยเหลือ	3.52	0.649	มาก
8. ได้รับขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน	3.40	0.672	ปานกลาง
ภาพรวม	3.38	0.707	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 โดยมีคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในระดับมาก คือ ได้รับมอบหมายภารกิจและการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมา การโยกย้ายพนักงานเป็นไปตามความเหมาะสมของผู้บังคับบัญชาค่าเฉลี่ย 3.54 และ เมื่อท่านได้รับความเดือนร้อน ผู้บังคับบัญชารับฟังและให้ความช่วยเหลือค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล		S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
1. องค์กรมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม	2.88	0.843	ปานกลาง
2. องค์กรมีการเลือกสรรวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ	2.60	0.746	น้อย
3. ห้องฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับการอบรม	3.04	0.731	ปานกลาง
4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมเหมาะสมและมีคุณภาพ	3.15	0.613	ปานกลาง
5. มีโอกาสได้รับความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาตนได้อย่างเต็มที่	2.69	0.778	ปานกลาง
ภาพรวม	2.87	0.742	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.87 โดยมีคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมเหมาะสมและมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมา ห้องฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับการอบรม ค่าเฉลี่ย 3.04 และองค์กรของท่านมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.88 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านสังคมสัมพันธ์

ด้านสังคมสัมพันธ์		S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
1. บุคคลในหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นมิตรที่ดีต่อกัน	3.85	0.509	มาก
2. บุคลากรทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาในการทำงาน และได้แสดงความคิดเห็นร่วมในการแก้ไขปัญหา	3.25	0.670	ปานกลาง
3. องค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์กันเสมอ	2.70	0.584	ปานกลาง
4. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.51	0.659	มาก
ภาพรวม	3.33	0.606	ปานกลาง

จากตาราง 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33 โดยมีคุณภาพชีวิตด้านสังคมสัมพันธ์ในระดับมาก คือ บุคคลในหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นมิตรที่ดีต่อกันค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.12** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านลักษณะการบริหารขององค์กร

ด้านลักษณะการบริหารขององค์กร		S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
1. องค์กรมีนโยบายชัดเจน	3.40	0.600	ปานกลาง
2. ผู้บังคับหน่วยงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรตามมาตรฐานตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม	3.28	0.600	ปานกลาง
3. ทุกคนในหน่วยงานได้รับความเสมอภาค	2.86	0.742	ปานกลาง
4. มีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานโดยอิสระ	3.44	0.775	มาก
ภาพรวม	3.25	0.679	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารขององค์กร ภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.25 โดยมีคุณภาพชีวิตด้านลักษณะการบริหารขององค์กร ในระดับมาก คือ มีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานโดยอิสระค่าเฉลี่ย 3.44 ส่วนมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลางคือ องค์กรมีนโยบายชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.40 และ ผู้บังคับหน่วยงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรตามมาตรฐานตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่นๆ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
1. มีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานและนอกเวลางานในแต่ละวัน	3.74 0.675	มาก
2. สามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่างๆในชีวิตล่วงหน้าได้	3.68 0.720	มาก
3. มีเวลาชีวิตตามบทบาทสามีภรรยา บิดา มารดาหรือบุตรที่ดีได้	3.68 0.604	มาก
4. สามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวันเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม	3.77 0.634	มาก
ภาพรวม	3.72 0.658	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 โดยมีคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ในระดับมากทุกประเด็น คือ สามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวันเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมา ความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานและนอกเวลางานในแต่ละวัน ค่าเฉลี่ย 3.74 และ สามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ กับ มีเวลาชีวิตตามบทบาทสามีภรรยา บิดา มารดาหรือบุตรที่ดีได้ ค่าเฉลี่ย 3.68 เท่ากัน

**ตารางที่ 4.14** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
1. ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อสังคมโดยรวม	3.10 0.831	ปานกลาง
2. ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	2.60 0.651	น้อย
3. มีความยุติธรรมต่อสังคม	2.86 0.699	ปานกลาง
ภาพรวม	2.85 0.727	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.85 โดยมีคุณภาพชีวิตด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ในระดับปานกลาง คือได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อสังคมโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.10 รองลงมา มีความยุติธรรมต่อสังคม ค่าเฉลี่ย 2.86 ส่วนมีคุณภาพชีวิตระดับน้อยคือ ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม ค่าเฉลี่ย 2.60 ตามลำดับ

#### 4.3 ความผูกพันของบุคลากร (Employee engagement)

การวิเคราะห์ความผูกพันของบุคลากร ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานและยินดีทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการอธิบายผลของข้อมูลได้ ตามตารางที่ 4.15 – 4.17 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.15** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันของบุคลากร

ความผูกพันของบุคลากร		S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ความผูกพันของบุคลากรต่องาน	3.23	0.753	ปานกลาง
2. ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	3.03	0.666	ปานกลาง
3. ความผูกพันของบุคลากรต่อผู้ร่วมงาน	3.62	0.574	มาก
ภาพรวม	3.29	0.660	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผูกพันในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 โดยมีความผูกพันต่อผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 และ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง คือ ความผูกพันของบุคลากรต่องาน ค่าเฉลี่ย 3.23 และ ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.16** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันของบุคลากรต่องาน

ความผูกพันของบุคลากรต่องาน		S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน	3.16	0.663	ปานกลาง
2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	3.40	0.810	ปานกลาง
3. ด้านการเป็นส่วนหนึ่งกับงาน	3.13	0.787	ปานกลาง
ภาพรวม	3.23	0.753	ปานกลาง



จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผูกพันของบุคลากรต่องานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.23 โดยมีความผูกพันของบุคลากรต่องานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมา ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.16 และ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งกับงาน ค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.17** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน		S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ในการทำงาน รู้สึกว่ามีพลังเต็มเปี่ยม	3.18	0.648	ปานกลาง
2. รู้สึกกระปรี้กระเปร่าและมีพลังในงานที่ทำ	2.99	0.657	ปานกลาง
3. เวลาตื่นนอนตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน	2.87	0.729	ปานกลาง
4. มีจิตใจไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคในงานที่ทำ	3.60	0.621	มาก
ภาพรวม	3.16	0.664	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผูกพันของบุคลากรต่องาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.16 โดยมีความผูกพันของบุคลากรต่องาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คือ มีจิตใจไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคในงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนมีความผูกพันในระดับปานกลางคือ ในการทำงาน รู้สึกว่ามีพลังเต็มเปี่ยม ค่าเฉลี่ย 3.18 รองลงมา รู้สึกกระปรี้กระเปร่าและมีพลังในงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 2.99 และเวลาตื่นนอนตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน ค่าเฉลี่ย 2.87 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน

ด้านการอุทิศตนในการทำงาน		S.D.	ระดับความผูกพัน
1. งานที่ทำมีความหมายและเป็นประโยชน์	3.66	0.753	มาก
2. มีความกระตือรือร้นต่องาน	3.35	0.788	ปานกลาง
3. งานคือแรงบันดาลใจ	3.26	0.774	ปานกลาง
4. รู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ	3.51	0.834	มาก
5. รู้สึกว่างานที่ท่านรับผิดชอบมีความท้าทาย	3.57	1.002	มาก
6. รู้สึกมีความสุขเมื่อได้ทำงาน	3.26	0.703	ปานกลาง
7. จดจ่อกับงานที่ทำ	3.32	0.853	ปานกลาง
8. มันเป็นสิ่งที่ยากที่จะดึงหรือแยกออกมาจากงาน	3.23	0.771	ปานกลาง
ภาพรวม	3.40	0.810	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผูกพันของบุคลากรต่องาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 โดยมีความผูกพันของบุคลากรต่องาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คือ งานที่ทำมีความหมายและเป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมา รู้สึกว่างานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย ค่าเฉลี่ย 3.57 และ รู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.19** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งกับงาน

ด้านการเป็นส่วนหนึ่งกับงาน		S.D.	ระดับความผูกพัน
1. เวลาทำงานท่านรู้สึกใช้เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	3.34	0.866	ปานกลาง
2. หงุดหงิดอยู่กับงาน	3.22	0.778	ปานกลาง
3. มักจะคิดถึงสิ่งอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ในเวลาที่ท่านทำงาน	2.84	0.718	ปานกลาง
ภาพรวม	3.13	0.787	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผูกพันของบุคลากรต่องาน ด้านการเป็นส่วนหนึ่งกับงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.13 โดยมีความผูกพันของบุคลากรต่องาน ด้านการเป็นส่วนหนึ่งกับงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น คือ เวลาทำงานท่านรู้สึกใช้เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.34 รองลงมา หงุดหงิดอยู่กับงาน ค่าเฉลี่ย 3.22 และ มักจะคิดถึงสิ่งอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน ในเวลาที่ท่านทำงานค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.20** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร		S.D.	ระดับความผูกพัน
1. รู้สึกภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรนี้	3.31	0.640	ปานกลาง
2. รู้สึกตื่นเต้นที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร	3.06	0.716	ปานกลาง
3. การเป็นสมาชิกขององค์กรทำให้มีความสุข	3.08	0.662	ปานกลาง
4. ไม่ค่อยรู้สึกมีส่วนร่วมในสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร	2.68	0.644	ปานกลาง
ภาพรวม	3.03	0.666	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.03 โดยมีความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น คือ รู้สึกภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรนี้ ค่าเฉลี่ย 3.31 รองลงมา การเป็นสมาชิกขององค์กรทำให้มีความสุข ค่าเฉลี่ย 3.08 และ รู้สึกตื่นเต้นที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.21** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันของบุคลากรต่อผู้ร่วมงาน

ความผูกพันของบุคลากรต่อผู้ร่วมงาน		S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ไม่สามารถมาทำงานได้	3.60	0.553	มาก
2. เต็มใจที่จะสละเวลาของท่านเพื่อช่วยผู้ร่วมงานที่มีปัญหากับการทำงาน	3.63	0.666	มาก
3. ปรับเปลี่ยนตารางการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการร้องขอได้	3.42	0.581	มาก
4. สมาชิกใหม่รู้สึกว่าเป็นที่ต้อนรับและเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของท่าน	3.64	0.520	มาก
5. แสดงความห่วงใยและเอื้อเฟื้อเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.70	0.628	มาก
6. ยอมเสียสละเวลาเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.64	0.534	มาก
7. ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ในหน้าที่ที่เขารับผิดชอบ	3.64	0.544	มาก
8. แบ่งปันสิ่งส่วนตัวต่างๆของท่านเพื่อช่วยเหลือการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	3.70	0.562	มาก
ภาพรวม	3.62	0.574	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อผู้ร่วมงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 โดยมีความผูกพันของบุคลากรต่อผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น คือ แสดงความห่วงใยและเอื้อเฟื้อเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาคือแบ่งปันสิ่งส่วนตัวต่างๆของท่านเพื่อช่วยเหลือการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย

3.70 และ สมาชิกใหม่รู้สึกว่าเป็นที่ต้อนรับและเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่โดยตรง ค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

จากการทดสอบเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. ปัจจัยคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องาน

**ตารางที่ 4.22** ผลการทดสอบเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบรายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานทั้งสามด้าน

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 ด้านผลตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม											
2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ	.0472**										
3 ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน	0.477**	0.290**									
4 ด้านการพัฒนา สมรรถภาพของบุคคล	0.429**	0.107	0.680**								
5 ด้านสังคมสัมพันธ์	0.332**	0.297**	0.448**	0.471**							
6 ด้านลักษณะการบริหาร ขององค์กร	0.430**	0.220**	0.558**	0.588**	0.548**						
7 ด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตงานกับ ชีวิตด้านอื่นๆ	0.329**	0.534**	0.078	-0.070	0.220**	0.057					
8 ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อสังคม	0.371**	0.249**	0.139	0.040	0.262**	0.218**	0.108				
9 ความผูกพันต่องาน	0.469**	0.265**	0.607**	0.388**	0.377**	0.520**	0.185*	0.243**			
10 ความผูกพันต่อองค์กร	0.537**	0.073	0.531**	0.472**	0.401**	0.531**	0.008	0.259**	0.717**		
11 ความผูกพันต่อ ผู้ร่วมงาน	0.228**	0.269**	0.360**	0.164*	0.394**	0.316**	0.425**	0.023	0.572**	0.392**	

\* $p \leq 0.05$  \*\* $p \leq 0.01$  \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันสามารถสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่องานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ ( $r = 0.717$ ) ความผูกพันต่องานกับความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ ( $r = 0.572$ ) และความผูกพันต่อองค์กรกับความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน

พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ ( $r=0.392$ ) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานบริษัทเบรนนีแท็ก (ประเทศไทย) จำกัด ได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 2 สภาพการทำงานที่ถูกละเลยส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 4 ความก้าวหน้าและมั่นคงต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 5 สังคมสัมพันธ์ส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 6 ลักษณะของการบริหารส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 7 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

**ตารางที่ 4.23** ผลการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบรายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานทั้งสามด้าน

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	t	Sig*
(Constant)	0.403	0.423		0.952	0.343
ด้านค่าตอบแทน (Be)	0.161	0.081	0.168	1.998	0.048*
ด้านสภาพการทำงานที่ถูกละเลย (En)	-0.096	0.120	-0.064	-0.804	0.423
ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ (Co)	-0.157	0.088	-0.170	-1.775	0.078
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง (Pr)	0.514	0.094	0.493	5.488	0.000*
ด้านสังคมสัมพันธ์ (So)	0.031	0.103	0.024	0.301	0.764

**ตารางที่ 4.23** ผลการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบรายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานทั้งสามด้าน (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	t	Sig*
ด้านลักษณะของการบริหาร (Ma)	0.269	0.089	0.255	3.021	0.003*
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ (Pro)	0.083	0.073	0.086	1.137	0.257
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Ben)	0.060	0.065	0.063	0.925	0.357

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรตาม ความผูกพันของพนักงานต่องาน

$R^2 = 0.468$  ; Adjust  $R^2 = 0.438$  ;  $F = 15.933$  ; Sig < 0.00

จากตารางที่ 4.23 ผลจากการประมวลผลด้วย Multiple Regression Analysis สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Com} &= 0.403 + 0.161 (\text{Be}) - 0.096 (\text{En}) - 0.157 (\text{Co}) + 0.514 (\text{Pr}) + 0.031 (\text{So}) + \\ & 0.269 (\text{Ma}) + 0.083 (\text{Pro}) + 0.060 (\text{Ben}) \\ &= (1.998) (-0.804) (-1.775) (5.488) (0.301) (3.021) (1.137) (0.925) \end{aligned}$$

ผลวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันของพนักงานต่องาน ได้ประมาณร้อยละ 43.8 (Adjust  $R^2 = 0.438$ ) ที่เหลืออีกร้อยละ 56.2 เป็นผลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยผลการทดสอบดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทน (Be) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 1.998$  ค่า Sig = 0.048 < 0.05 และค่า  $\beta = 0.168$  สรุปได้ว่า ด้านค่าตอบแทน ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) ด้านสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ (En) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = -0.804$  ค่า Sig = 0.423 > 0.05 และ ค่า  $\beta = -0.064$  สรุปได้ว่า ด้านสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

3) ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ (Co) มีค่า  $t = -1.775$  ค่า Sig = 0.078 > 0.05 และ ค่า  $\beta = -0.170$  สรุปได้ว่า ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง (Pr) ผลการทดสอบ ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 5.488$  ค่า Sig = 0.000 < 0.05 และ ค่า  $\beta = 0.493$  สรุปได้ว่า ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5) ด้านสังคมสัมพันธ์ (So) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 0.301$  ค่า  $Sig = 0.764 > 0.05$  และค่า  $\beta = 0.024$  สรุปได้ว่า ด้านสังคมสัมพันธ์ ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

6) ด้านลักษณะของการบริหาร (Ma) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 3.021$  ค่า  $Sig = 0.003 < 0.05$  และค่า  $\beta = 0.255$  สรุปได้ว่า ด้านลักษณะของการบริหาร ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ (Pro) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 1.137$  ค่า  $Sig = 0.257 > 0.05$  และค่า  $\beta = 0.086$  สรุปได้ว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Ben) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 0.925$  ค่า  $Sig = 0.357 > 0.05$  และค่า  $\beta = 0.063$  สรุปได้ว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากข้างต้นสามารถสรุปผลได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงและ ด้านลักษณะของการบริหาร ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 1, 4, 6 ส่วนคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อ 2, 3, 5, 7 และ ข้อ 8

2. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 9 ค่าตอบแทนส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 10 สภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 11 การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 12 ความก้าวหน้าและมั่นคงต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 13 สังคมสัมพันธ์ส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 14 ลักษณะของการบริหารส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 15 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 16 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

**ตารางที่ 4.24** ผลการวิเคราะห์ห้อยู่ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	t	Sig*
(Constant)	1.709	0.317		5.389	0.000
ด้านค่าตอบแทน (Be)	0.312	0.060	0.421	5.167	0.000*
ด้านสภาพการทำงานที่ถูกละเลย (En)	-0.308	0.090	-0.264	-3.433	0.001*
ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ (Co)	-0.034	0.066	-0.048	-0.520	0.604
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง (Pr)	0.211	0.070	0.261	3.003	0.003*
ด้านสังคมสัมพันธ์ (So)	0.127	0.077	0.126	1.646	0.102
ด้านลักษณะของการบริหาร (Ma)	0.173	0.067	0.211	2.589	0.011*
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ (Pro)	-0.044	0.054	-0.060	-0.816	0.416
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Ben)	0.046	0.049	0.062	0.933	0.353

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรตาม ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

$R^2 = 0.501$  ; Adjust  $R^2 = 0.474$  ;  $F = 18.207$  ; Sig < 0.00

จากตารางที่ 4.24 ผลจากการประมวลผลด้วย Multiple Regression Analysis สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} Com &= 1.709 + 0.312 (Be) - 0.308 (En) - 0.034 (Co) + 0.211 (Pr) + 0.127 (So) + \\ & 0.173 (Ma) - 0.044 (Pro) + 0.046 (Ben) \\ &= (5.167) (-3.433) (-0.520) (3.003) (1.646) (2.589) (-0.816) (0.933) \end{aligned}$$

ผลวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้ประมาณร้อยละ 47.4 (Adjust  $R^2 = 0.474$ ) ที่เหลืออีกร้อยละ 52.6 เป็นผลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยผลการทดสอบดังนี้



- 1) ด้านค่าตอบแทน (Be) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 5.167$  ค่า Sig =  $0.000 < 0.05$  และค่า  $\beta = 0.421$ สรุปได้ว่า ด้านค่าตอบแทน ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- 2) ด้านสภาพการทำงานที่ถูกละเลย (Em) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = -3.433$  ค่า Sig =  $0.001 < 0.05$  และค่า  $\beta = -0.264$ สรุปได้ว่า ด้านสภาพการทำงานที่ถูกละเลยส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ (Co) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = -0.520$  ค่า Sig =  $0.604 > 0.05$  และค่า  $\beta = -0.048$ สรุปได้ว่า ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- 4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง (Pr) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 3.003$  ค่า Sig =  $0.003 < 0.05$  และค่า  $\beta = 0.261$ สรุปได้ว่า ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- 5) ด้านสังคมสัมพันธ์ (So) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 1.646$  ค่า Sig =  $0.102 > 0.05$  และค่า  $\beta = 0.126$ สรุปได้ว่า ด้านสังคมสัมพันธ์ ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- 6) ด้านลักษณะของการบริหาร (Ma) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 2.589$  ค่า Sig =  $0.011 < 0.05$  และค่า  $\beta = 0.211$ สรุปได้ว่า ด้านลักษณะของการบริหาร ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ (Pro) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = -0.816$  ค่า Sig =  $0.416 > 0.05$  และค่า  $\beta = -0.060$ สรุปได้ว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- 8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Ben) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 0.933$  ค่า Sig =  $0.353 > 0.05$  และค่า  $\beta = 0.062$ สรุปได้ว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากข้างต้นสามารถสรุปผลได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงานที่ถูกละเลย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง และด้านลักษณะของการบริหาร ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 9, 10, 12, 14 ส่วนคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อ 11, 13, 15 และข้อ 16

3. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 17 ค่าตอบแทนส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 18 สภาพการทำงานที่ถูกละเลยส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 19 การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 20 ความก้าวหน้าและมั่นคงต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 21 สังคมสัมพันธ์ส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 22 ลักษณะของการบริหารส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 23 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

สมมุติฐานที่ 24 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

**ตารางที่ 4.25** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	t	Sig*
(Constant)	1.509	0.364		4.139	0.000
ด้านค่าตอบแทน (Be)	-0.025	0.069	-0.034	-0.367	0.715
ด้านสภาพการทำงานที่ถูกละเลย (En)	-0.082	0.103	-0.069	-0.795	0.428
ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ (Co)	-0.157	0.076	-0.216	-2.058	0.041*
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง (Pr)	0.274	0.081	0.334	3.397	0.001*
ด้านสังคมสัมพันธ์ (So)	0.243	0.089	0.237	2.736	0.007*
ด้านลักษณะของการบริหาร (Ma)	0.134	0.077	0.161	1.746	0.083
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ (Pro)	0.290	0.063	0.384	4.633	0.000*

**ตารางที่ 4.25** ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	t	Sig*
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Ben)	-0.093	0.056	-0.124	-1.651	0.101

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรตาม

ความผูกพันของพนักงานต่องาน

$R^2 = 0.363$  ; Adjust  $R^2 = 0.328$  ;  $F = 10.334$  ; Sig < 0.00

จากตารางที่ 4.25 ผลจากการประมวลผลด้วย Multiple Regression Analysis สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Com} &= 1.509 -0.025 (\text{Be}) -0.082 (\text{En}) -0.157 (\text{Co}) +0.274 (\text{Pr}) + 0.243 (\text{So}) + 0.134 \\ & (\text{Ma}) + 0.290 (\text{Pro}) - 0.093 (\text{Ben}) \\ & = (-0.367) (-0.795) (-2.058) (3.397) (2.736) (1.746) (4.633) (-1.651) \end{aligned}$$

ผลวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน ได้ประมาณร้อยละ 32.8 (Adjust  $R^2 = 0.328$ ) ที่เหลืออีกร้อยละ 67.20 เป็นผลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยผลการทดสอบดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทน (Be) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = -0.367$  ค่า Sig = 0.715 > 0.05 และค่า  $\beta = -0.034$  สรุปได้ว่า ด้านค่าตอบแทน ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

2) ด้านสภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะ (En) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = -0.795$  ค่า Sig = 0.428 > 0.05 และค่า  $\beta = -0.069$  สรุปได้ว่า ด้านสภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะ ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3) ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ (Co) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = -2.058$  ค่า Sig = 0.041 < 0.05 และค่า  $\beta = -0.216$  สรุปได้ว่า ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง (Pr) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 3.397$  ค่า  $Sig = 0.001 < 0.05$  และ ค่า  $\beta = 0.334$  สรุปได้ว่า ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5) ด้านสังคมสัมพันธ์ (So) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 2.736$  ค่า  $Sig = 0.007 < 0.05$  และ ค่า  $\beta = 0.237$  สรุปได้ว่า ด้านสังคมสัมพันธ์ ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6) ด้านลักษณะของการบริหาร (Ma) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 1.746$  ค่า  $Sig = 0.083 > 0.05$  และ ค่า  $\beta = 0.161$  สรุปได้ว่า ด้านลักษณะของการบริหาร ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ (Pro) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = 4.633$  ค่า  $Sig = 0.000 > 0.05$  และ ค่า  $\beta = 0.384$  สรุปได้ว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Ben) ผลการทดสอบ มีค่า  $t = -1.651$  ค่า  $Sig = 0.101 < 0.05$  และ ค่า  $\beta = -0.124$  สรุปได้ว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน

จากข้างต้นสามารถสรุปผลได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานข้อ 19, 20, 21, 23 ส่วนคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะ ด้านลักษณะของการบริหาร ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานข้อ 17, 18, 22 และ ข้อ 24

**ตารางที่ 4.26** ตารางรวม

ตัวแปร	ความผูกพันต่อ งาน	ความผูกพันต่อ องค์กร	ความผูกพันต่อ เพื่อนร่วมงาน
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.168*	0.421*	-0.034
สภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะ	-0.064	-0.264*	-0.069
การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ	-0.170	-0.048	-0.216*
ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	0.493*	0.261*	0.334*

ตารางที่ 4.26 ตารางรวม (ต่อ)

ตัวแปร	ความผูกพันต่อ งาน	ความผูกพันต่อ องค์กร	ความผูกพันต่อ เพื่อนร่วมงาน
สังคมสัมพันธ์	0.024	0.126	0.237*
ลักษณะของการบริหาร	0.255*	0.211*	0.161
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้าน อื่นๆ	0.086	-0.060	0.384*
ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.063	0.062	-0.124



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สารนิพนธ์เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด 2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบรายด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลบวกกับความผูกพันรายด้านของพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด โดยขอบเขตการวิจัยในด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำนวน 157 คน ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นคุณภาพในการทำงาน ซึ่งมีทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านค่าตอบแทน 2. ด้านสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ 3. ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง 5. ด้านสังคมสัมพันธ์ 6. ด้านลักษณะของการบริหาร 7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ 8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่วนตัวแปรตามคือ ความผูกพันของพนักงาน มี 3 ด้าน คือ 1. ความผูกพันของบุคลากรต่องาน 2. ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร 3. ความผูกพันของบุคลากรต่อเพื่อนร่วมงาน ขอบเขตด้านเวลา คือระยะเวลาที่ใช้ทำการเก็บข้อมูล ประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 โดยสมมุติฐานในการวิจัยมีดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนมากที่สุด มีอายุ 31-40 ปี , 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไปเป็นจำนวนเท่ากัน ส่วนใหญ่มีจำนวนปีที่ทำงานมากกว่า 15 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท และอยู่ทำงานในแผนกฝ่ายงานขาย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด มีคุณภาพชีวิตชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านความผูกพันต่อผู้ร่วมงาน

### สรุปสมมุติฐาน

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด

#### ตารางที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
1. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	มาก
2. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	มาก
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ปานกลาง
4. ด้านสังคมสัมพันธ์	ปานกลาง
5. ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ปานกลาง
6. ด้านลักษณะการบริหารขององค์กร	ปานกลาง
7. ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	ปานกลาง
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ปานกลาง
ภาพรวม	ปานกลาง

#### ตารางที่ 5.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันของบุคลากร

ความผูกพันของบุคลากร	ระดับความผูกพัน
1. ความผูกพันของบุคลากรต่องาน	ปานกลาง
2. ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	ปานกลาง
3. ความผูกพันของบุคลากรต่อผู้ร่วมงาน	มาก
ภาพรวม	ปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลทางบวกกับความผูกพันรายด้านของพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด

**ตารางที่ 5.3** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงาน

ตัวแปร	ความผูกพัน ต่องาน	ความผูกพัน ต่อองค์กร	ความผูกพัน ต่อเพื่อนร่วมงาน
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	✓	✓	✗
สภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะ	✗	✓	✗
การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีด ความสามารถ	✗	✗	✓
ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	✓	✓	✓
สังคมสัมพันธ์	✗	✗	✓
ลักษณะของการบริหาร	✓	✓	✗
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิต ด้านอื่นๆ	✗	✗	✓
ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	✗	✗	✗

## 5.2 อภิปรายผล

จากการค้นคว้าอิสระพบอีกว่าความผูกพันของพนักงานบริษัทเบรนนท์แท็ก (ประเทศไทย) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านนั้นพบว่า ด้านที่มากที่สุดคือความผูกพันต่อผู้ร่วมงาน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือการแสดงความห่วงใยและเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปัญมาศ ทวีชานนท์ (2555) ที่พบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานนั้นมีอิทธิพลต่อความผูกพัน มีการสร้างความคุ้นเคยแก่กัน โดยการทำกิจกรรมอื่นนอกเหนือจากงาน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ พรรณี โทวกุลพานิชย์ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงานของพนักงานรุ่นใหม่ในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่ได้สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างไร้ปัญหา แต่สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพัน ได้แก่ความรู้สึกรักผูกพันเพื่อนร่วมงาน แต่อย่างไรก็ตามอิทธิพลของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความผูกพันของบุคลากรจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของลักษณะตามแต่ละองค์กรที่แตกต่างกันออกไป

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสม โดยมีการกำหนดค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อภาวะการณ์ครองชีพในสภาพเศรษฐกิจ



ปัจจุบันสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975: 93-95) ในเรื่องได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต และสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1966: 279-283) โดยเสนอว่าลักษณะของการทำงานที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพในการทำงาน คือค่าจ้าง (Wages) ต้องเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ ด้านสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับอินสตีติว ฟอร์ แอมพลอยแมนส์ สตาดีส์ (Institute for Employee Studies [IES], 2004) ได้อธิบายว่า สุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เนื่องจากความปลอดภัยในด้านกายภาพเช่น เครื่องมือที่มีความปลอดภัย การดูแลสภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน รวมถึงความปลอดภัยด้านจิตวิทยาเช่นการสื่อสารภายในองค์กร การดูแลเอาใจใส่จากองค์กร ล้วนทำให้พนักงานเกิดความผูกพันทั้งนั้น ในด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถนั้นก็เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของอินสตีติว ฟอร์ แอมพลอยแมนส์ สตาดีส์ (Institute for Employee Studies [IES], 2004) ที่ได้อธิบายว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาอาชีพคือการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนไปสู่การพัฒนาทักษะใหม่ๆ โดยรับเวลาและโอกาสนอกเหนือจากเวลางานในการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและมีความท้าทายในงานนั้นๆมากขึ้น ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง โดยมีการได้รับมอบหมายภารกิจและการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975: 93-95) และ Gallup Organization (2006) ที่อธิบายไว้ว่า ปัจจัยพื้นฐานของความผูกพันของพนักงานคือความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth)หรือการวางโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Moss (1974) ที่อธิบายถึงมิติด้านสัมพันธภาพในการทำงานคือด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน (peer cohesion) เป็นลักษณะของบรรยากาศในการทำงานที่ถูกจ้างหรือพนักงาน รู้สึกเป็นมิตร และมีไมตรีกับเพื่อนร่วมงานสนับสนุนและช่วยเหลือกัน ถ้าเพื่อนร่วมมีความสามารถเป็นมิตรสามารถแนะนำและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นจะทำให้บุคคลมีความพอใจในสภาพการทำงานมากขึ้น ทำงานอย่างมีความสุข ผลการปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย ด้านการบริหาร โดยพนักงานมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน โดยอิสระ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1966: 279-283) ที่ได้เสนอลักษณะการทำงานที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยถือว่าองค์ประกอบเรื่องการจัดการ (Management) เช่นเรื่องการจัดวางนโยบาย แนวทางปฏิบัติภายในองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร สิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้พนักงานเชื่อว่าองค์กรที่ดีจะทำให้พวกเขาารู้สึกมีความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ โดยพนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวันและเวลาส่วนตัว

เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973: 12-15) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ต้องประกอบด้วยความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ ล้วนแต่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน และสุดท้ายด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมที่ไม่ส่งผลใดๆต่อความผูกพันของพนักงานซึ่งขัดแย้งต่อแนวคิดของ Walton (2006) ที่กล่าวว่าด้านเป็นประโยชน์ต่อสังคมเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี กล่าวคือพนักงานเบรนน์แท้ก็ตระหนักว่าทางบริษัทอาจจะยังมีการเชื่อมโยงระหว่างองค์กรและสังคมไม่มากนัก ฉะนั้นทางบริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องการจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับชุมชน เพื่อให้พนักงานรู้สึกมั่นใจในความรับผิดชอบที่บริษัทมีต่อสังคมที่ตนอยู่ด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร รวมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ส่วนในด้านที่ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรก็ไม่ควรละเลย ควรให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

ตารางที่ 5.4 ระดับของอิทธิพลของตัวแปรอิสระและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	ระดับของอิทธิพล	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
		0
ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม	1	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง	2	ปานกลาง
ด้านลักษณะของการบริหาร	3	ปานกลาง
ด้านสังคมสัมพันธ์	4	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถ	5	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ	6	มาก
ด้านสภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะ	7	มาก

1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับสูงที่สุดที่จะเห็นได้ว่าพนักงานในบริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการมีค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพในเศรษฐกิจปัจจุบัน โดยเสนอว่าลักษณะของการทำงานที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพในการทำงาน คือ ค่าจ้าง (Wages) ต้องเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับแต่ละระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ที่ระดับปานกลางฉะนั้นผู้บริหารอาจจะมีการปรับปรุงและจัดสวัสดิการต่างๆให้เพียงพอต่อและทั่วถึงเช่น การปรับฐานเงินเดือนผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถดำรงชีวิตในเศรษฐกิจปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม

2. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานอยู่ในระดับที่สอง ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าพนักงานในบริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการได้รับมอบหมายงานและการมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าภายในบริษัทสูง ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรนำปัจจัยนี้มาพิจารณาหรือยังคงส่งเสริมต่อไป เนื่องจากพนักงานมีความคาดหวังที่สูงแต่ผลจากการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานยังอยู่ในระดับปานกลาง ถ้าบริษัทสามารถพัฒนาในด้านนี้ให้กับพนักงานได้ จะสามารถส่งผลถึงระดับคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น เช่นการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง ทุก 2-3 ปี โดยพิจารณาจากคนที่เคยอยู่มาก่อน ประกอบกับผลการทำงานของบุคคลนั้นๆ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจที่ดีให้แก่พนักงาน

3. ด้านลักษณะการบริหารอยู่ในระดับที่สาม ในขณะที่ระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือพนักงานส่วนใหญ่อยากมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานโดยอิสระ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1966: 279-283) ที่ได้เสนอลักษณะการทำงานที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยถือว่าองค์ประกอบเรื่องการจัดการ (Management) เช่นเรื่องการวางนโยบาย แนวทางปฏิบัติภายในองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร สิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้พนักงานเชื่อว่าองค์กรที่ดีจะทำให้พวกเขา รู้สึกมีความมั่นคง

4. ด้านสังคมสัมพันธ์อยู่ในระดับที่สี่ ในขณะที่ระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในบริษัท มีความสนใจในเรื่องกิจกรรมที่ทำร่วมกันต่างๆในองค์กรที่เกิดขึ้น ฉะนั้นองค์กรควรพิจารณาในการหมั่นจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำปลุกฝังความรู้สึกดีๆระหว่างพนักงานเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยซึ่งกันและกัน

5. ด้านการพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถของบุคคลมีค่าระดับทำนายอยู่ในระดับที่ห้า ในขณะที่ระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นเพราะพนักงานในบริษัท ไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาศักยภาพเป็นปัจจัยหลักของคุณภาพชีวิตมากนัก แต่อย่างไรก็ดี ผู้บริหารควรให้ความสนใจในการเพิ่มพูนเรื่องการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมในการจัดอบรมคัดเลือกวิทยากรที่มีความสามารถ และมีประโยชน์ต่อพนักงานในบริษัท เพื่อทำให้พนักงานใน

บริษัท ได้สังเกตเห็นว่าการพัฒนาคนนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานควรพึงมีและได้รับการส่งเสริมจากบริษัทอีกด้วย

6. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆมีระดับอิทธิพลระดับที่หก ในขณะที่ระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก กล่าวคือพนักงานในบริษัทฯค่อนข้างพึงพอใจกับความสมดุลของงานและเรื่องอื่นๆ สามารถแบ่งเวลางานและเวลาส่วนตัวออกจากกันได้ ทางบริษัทควรรักษาระดับความสมดุลนี้ไว้ เพื่อให้พนักงานมีความสุขในทั้งด้านทางกายและทางจิตใจ

7. ด้านสภาพการทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะมีระดับอิทธิพลอยู่ในอันดับเจ็ด ในขณะที่ระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก หมายความว่าทางบริษัทฯนั้นให้ความสำคัญต่อสถานที่ทำงานที่มีลักษณะถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย พนักงานในบริษัทฯมีระดับความพึงพอใจ ดังนั้นทางบริษัทฯจึงต้องรักษาระดับการดูแลพนักงานในด้านสถานที่การทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัยไว้ เพื่อให้พนักงานรู้สึกเชื่อมั่นและปลอดภัยในการมาทำงาน

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมที่ไม่ส่งผลบวกต่อความผูกพันของพนักงานทั้งต่องาน ต่อองค์กรและต่อเพื่อนร่วมงานนั้นกล่าวได้ว่า พนักงานไม่รู้สึกถึงเรื่องการช่วยเหลือสังคมขององค์กร เนื่องจากว่าทางบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด นั้นมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและประโยชน์ต่อสาธารณะชนค่อนข้างน้อย ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ ธรรมชนก ประคองแก้ว (2548) ที่พบว่าพนักงานบริษัทธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในด้านการรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯในระดับปานกลาง แต่ถ้าผู้บริหารคำนึงและพัฒนาในด้านการคำนึงถึงสังคมมากขึ้น คุณภาพชีวิตชีวิตของพนักงานในบริษัทฯก็จะถูกเติมเต็มและครบแปดประการตามแนวคิดของ Walton (1975: 93-95)

9. ในการวิเคราะห์เรื่องความผูกพันของพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานมีระดับความผูกพันที่มากที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานภายในบริษัทฯที่มีต่อกัน เช่น การแสดงความห่วงใยและเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว การแบ่งปันสิ่งส่วนตัวต่างๆของตนเพื่อช่วยเหลือการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายในเรื่องของการทำงานเป็นทีมหรือเน้นนโยบายในการสร้างทีมงานโดยใช้ความสัมพันธ์ของสมาชิกที่ดีต่อกันเพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป ส่วนด้านอื่นๆ ก็คือด้านความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับความผูกพันปานกลาง ผู้บริหารควรคำนึงถึงเรื่องการเพิ่มระดับความผูกพันให้ดียิ่งขึ้น โดยการพิจารณาเรื่องการเน้นสร้างความภาคภูมิใจในการทำงานให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น เช่นการเพิ่มความหลากหลายในงานหรือการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงานให้เกิดความท้าทายและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น อาจมีการให้รางวัลหรือการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

ความสามารถของบริษัทที่จะสามารถเป็นที่พึงพาให้แก่พนักงานได้ เพิ่มความมั่นใจ ความเชื่อมั่นใน  
แก่พนักงานต่อไป

#### 5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบตัดขวาง (Cross sectional study) คือการเก็บ  
ข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยมีข้อเสียคืออาจมีความเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามกาลเวลาในระยะยาวได้
2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสุ่มแบบสอบถามไปยังกลุ่ม  
ตัวอย่างโดยการส่งต่อ มีการได้เอกสารกลับมาบ้าง แต่ก็มีบ้างส่วนที่ไม่ตอบแบบสอบถามกลับมา จึง  
ทำให้มีความล่าช้าในการเก็บข้อมูล อีกทั้งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ควรจะเป็นจำนวน 157  
ตัวอย่าง แต่ได้รับข้อมูลกลับมาทั้งหมดเพียงแค่ 154 จำนวน ซึ่งน้อยกว่าจำนวนที่ได้ตั้งไว้แต่อย่างไร  
ก็ตาม จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเก็บรวบรวมได้มีค่ามากกว่าครึ่งหรือ 50% ของจำนวนของ  
พนักงานในบริษัทเบรนน์แท็กทั้งหมดที่จำนวน 261 คน
3. จากการวิจัยในครั้งนี้ อาจจะไม่สามารถเป็นมาตรฐานหรือเป็นเกณฑ์การวัดระดับ  
คุณภาพชีวิตกับความผูกพันของพนักงานในบริษัทอื่นๆ ได้ เนื่องจากแต่ละบริษัทมีข้อจำกัดที่  
แตกต่างกัน เช่น ด้านค่านิยม ด้านวัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น
4. ในการวิจัยครั้งนี้ อาจมีความลำเอียงในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง  
เนื่องจากทางบริษัทเองมีการให้พนักงานตอบคำถามเรื่องความพึงพอใจในทุกๆ สัปดาห์ ฉะนั้น  
พนักงานอาจมีประสบการณ์เกี่ยวกับแบบสอบถามที่บ่อยมากเกินไปจนไม่อยากจะตอบหรืออาจจะเป็น  
เพียงความจริงบางส่วนเท่านั้น หรือข้อคำถามที่ใช้ อาจเป็นคำถามปลายปิดที่อาจจะมีคำขึ้นนำไปด้าน  
ใดด้านหนึ่ง

#### 5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรทำการศึกษาในแบบระยะยาว (Longitudinal) เพื่อเป็นการสังเกตและศึกษา  
ติดตามตัวแปรนั้นๆ ในระยะยาว เพื่อผลที่แม่นยำและเห็นพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และ  
เจาะลึกในตัวแปรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานจริงๆ เพื่อให้สะท้อนความคิดของพนักงาน  
มากที่สุด

3. การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) เพื่อให้ทราบถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานทั้งในด้านความผูกพันต่องาน ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน แต่เห็นว่าควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่น่าคิดว่าอาจจะส่งผลถึงความหรือมีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน เช่น ค่านิยม ความคาดหวัง เป็นต้น

4. ควรมีการพิจารณารูปแบบของข้อคำถามไม่ให้มีคำถามนำหรือคำถามที่มีน้ำหนักชี้ไปด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงการลำเอียงในการตอบคำถามของผู้ตอบแบบสอบถาม

5. ควรมีการทำงานศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานในบริษัทอย่างมีความต่อเนื่องเป็นระยะ เพื่อหาทางส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานให้มีระดับที่สูงขึ้น ไม่ให้ลดลงกว่าเดิม และเมื่อพบเจอบริษัทที่ควรแก้ไข ก็ควรรีบดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถพองค์กรขับเคลื่อนไปในทางที่ดีขึ้น

6. ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และเจาะลึกในตัวแปรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานจริงๆ เพื่อให้สะท้อนความคิดของพนักงานมากที่สุด



## บรรณานุกรม

- เกศรี คีรีเสถียร. (2543). ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทใน เครื่อง  
เกษตร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญชัย วิทยาวรากรณ์. (2548). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา  
บริษัท กรีนทัม จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปวีณา กรุงพลี. (2552). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพัน ต่อ  
องค์การของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิมพ์. วิทยานิพนธ์บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย  
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- รัชดาภรณ์ เด่นพงษ์พันธุ์. (2539). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับ ความ  
ผูกพันต่อองค์การ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุจิ อุกศศิลป์ศักดิ์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ  
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอ  
เมือง เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรวรรณ ตอวิวัฒน์. 2554. : คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา  
ข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย).
- วิชาญ สุวรรณรัตน์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อ  
องค์การ : กรณีศึกษาเฉพาะฝ่ายปฏิบัติการการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิสุทธิ์ อุดมมะ. (2550). ศึกษาคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลใน  
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). การบริหารงานแบบคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เอเชียเพรส.
- แวววรรณ ละอองศรี. 2551. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเฟดเดอรัลเอ็กซ์เพรส  
(ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมใจ เอื้อกอบกฤษ. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี*. ภาค  
นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ใน  
พระบรมราชูปถัมภ์.
- สุธินี เดชะตา. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ  
พนักงาน : กรณีศึกษาเฉพาะ บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)*.
- Gilmer, B. Von H. (1966). *Industrial Psychology*. (2nd editions). New York: Mc Graw-Hill
- Hewitt Associates. (2004). *Employee engagement higher at double-digit growth companies*.
- Institute for Employment Studies. (2004). *The driver of employee engagement*.
- Kerce, E.W. and Kewley, S.B. (1993). “*Quality of Working Life Surveys in Organizations  
Methods and Benefits*”, in *Improving Organizational Survey: New Directions,  
Methods and Applications*. SAGE Publications.
- Porter, L. W., Lawler, E.E., and Hackman, J.R. (1975). *Behavior in organization* (4th editions)  
New York: Mc Graw-Hill.
- Sak, A. M. (2006). *Antecedents and consequences of employee engagement*. *Journal of Managerial  
Psychology*.
- Schaufeil, W.B., and Bakker, A.B. (2004). *Job demand, job resource, and their relationship with  
burnout and engagement: a multi-sample study*. *Journal of Organizational Behavior*.
- The Gallup Organization. (2006). *Gallup Study: Engagement Employees Inspire Company  
Innovation*.
- Towers Perrin. (2011). *Engaged employees help boost the bottom line*. US: Towers Perrin-ISR.  
Society for Human Resources Management (2011) *Module 3: Employee relation and  
communication*. Florida: SHRM.
- Walton, R.E. (1975). *Criteria For Quality of Working Life*. New York: Free Press Perrin, T.  
(2006).





## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

#### คำชี้แจง

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตและความผูกพันของพนักงาน บริษัทเบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษามีความประสงค์ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านแต่อย่างใด เป็นการนำเสนอผลงานค้นคว้าอิสระในลักษณะภาพรวมและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

จึงใคร่ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงให้มากที่สุดจริงขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามจัดทำขึ้นเพื่อการศึกษา คุณภาพชีวิตและผูกพันของพนักงาน บริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร



## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณ (Quality of Working Life)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b><u>ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</u></b>						
1	งานที่ได้รับเหมาะสมกับเงินเดือน					
2	เงินที่ได้รับเพียงพอต่อภาวะการคุ้มครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
3	มีความพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ					
4	เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นคุ้มค่ากับความอุตสาหะของตนเอง					
5	เงินเดือน สวัสดิการ โบนัสที่ได้รับมีความยุติธรรม					
<b><u>ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</u></b>						
6	บริเวณที่ทำงานมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ มีระบบระบายอากาศที่ดี					
7	หน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ					
8	สภาพห้องน้ำมีความสะอาดและมีการดูแลรักษาอย่างถูกสุขลักษณะ					
9	หน่วยงานมีการควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรคอย่างเหมาะสม					
10	มีการให้ความรู้แก่บุคลากรให้ตระหนักถึงความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ					
<b><u>ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน</u></b>						
11	ได้รับมอบหมายภารกิจและการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ					
12	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
13	ท่านเชื่อว่าท่านสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของสายอาชีพ					
14	การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ผ่านมา ท่านได้รับการพิจารณาให้ได้รับการขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสม					

ข้อ	คำถาม	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยมากที่สุด (5)
15	การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไปด้วยความเป็นธรรม					
16	ท่านคิดว่าการโยกย้ายพนักงานเป็นไปตามความเหมาะสมของผู้บังคับบัญชา					
17	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน ผู้บังคับบัญชารับฟังและให้ความช่วยเหลือ					
18	ท่านได้รับขวัญและกำลังใจดีในการปฏิบัติงาน					
<b>การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล</b>						
19	องค์กรของท่านมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม					
20	องค์กรของท่านมีการเลือกสรรวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ					
21	ห้องฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับการอบรม					
22	อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมเหมาะสมและมีคุณภาพ					
23	ท่านมีโอกาสได้รับความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาตนได้อย่างเต็มที่					
<b>ด้านสังคมสัมพันธ์</b>						
24	ผู้บุคคลในหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นมิตรที่ดีต่อกัน					
25	บุคลากรทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาในการทำงาน และได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันแก้ไข้ปัญหา					
26	องค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์กันเสมอ					
27	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
<b>ด้านลักษณะการบริหารขององค์กร</b>						
28	องค์กรของท่านมีนโยบายชัดเจน					
29	ผู้บังคับหน่วยงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรตามมาตรฐานตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม					

ข้อ	คำถาม	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยมากที่สุด (5)
30	ทุกคนในหน่วยงานได้รับความเสมอภาค					
31	ท่านมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานโดยอิสระ					
<b>ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ</b>						
32	ท่านมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาที่อิสระจากงานในแต่ละวัน					
33	ท่านสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					
34	ท่านมีเวลาชีวิตตามบทบาทสามีภรรยา บิดา มารดาหรือบุตรที่ดีได้					
35	ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวันเวลาส่วนตัวเวลาสำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม					
<b>ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม</b>						
36	องค์กรของท่านได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อสังคมโดยรวม					
37	องค์กรของท่านได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคม					
38	องค์กรของท่านมีความยุติธรรมต่อสังคม					

### ส่วนที่ 3 ความผูกพันของบุคลากร (Employee engagement)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยมากที่สุด (5)
<b>ความผูกพันของบุคลากรต่องาน</b>						
<b>ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน</b>						
39	ในการทำงาน ท่านรู้สึกว่ามีพลังเต็มเปี่ยม					
40	ท่านรู้สึกกระปรี้กระเปร่าและมีพลังในงานที่ท่านทำ					
41	เวลาตื่นนอนตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน					
42	ท่านมีจิตใจไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคในงานที่ท่านทำ					
<b>การอุทิศตนในการทำงาน</b>						
43	ท่านเห็นว่างานที่ท่านทำมีความหมายและเป็นประโยชน์					
44	ท่านมีความกระตือรือร้นต่องานของท่าน					
45	งานคือแรงบันดาลใจสำหรับท่าน					
46	ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ท่านทำ					
47	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านรับผิดชอบมีความท้าทาย					
48	ท่านจดจ่อกับงานที่ท่านทำ					
49	มันเป็นสิ่งที่ยากที่จะดึงหรือแยกท่านออกจากงานของท่าน					
<b>การเป็นส่วนหนึ่งกับงาน</b>						
50	เวลาทำงานท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว					
51	ท่านหมกหมุ่นอยู่กับงาน					
52	ท่านมักจะคิดถึงสิ่งอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของท่านในเวลาที่ท่านทำงาน					
<b>ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร</b>						
53	ท่านรู้สึกภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรนี้					
54	ท่านรู้สึกตื่นเต้นที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร					
55	การเป็นสมาชิกขององค์กรทำให้ท่านมีความสุข					

ข้อ	คำถาม	ไม่เห็น ด้วยมาก ที่สุด (1)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย (4)	เห็นด้วย มาก ที่สุด (5)
56	ท่านไม่ค่อยรู้สึกมีส่วนร่วมในสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร					
<b>ความผูกพันของบุคลากรต่อผู้ร่วมงาน</b>						
57	ท่านช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ไม่สามารถมาทำงานได้					
58	ท่านเต็มใจที่จะให้เวลาของท่านเพื่อช่วยผู้ร่วมงานที่มีปัญหากับการทำงาน					
59	ท่านปรับเปลี่ยนตารางการทำงานของท่านเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเพื่อนร่วมงานสามารถลาหยุดได้					
60	ท่านทำให้สมาชิกใหม่รู้สึกว่าเป็นที่ต้อนรับและเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของท่าน					
61	ท่านแสดงความห่วงใยและเอื้อเฟื้อเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
62	ท่านยอมเสียสละเวลาเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
63	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ในหน้าที่ที่เขารับผิดชอบ					
64	ท่านแบ่งปันสิ่งส่วนตัวของท่านเพื่อช่วยเหลือการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					