

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพัน  
ของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของ  
พนักงานกลุ่มสนับสนุน: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2563

วิจิตร วัฒนบุษบา

นางสาววิจิตร วัฒนบุษบา

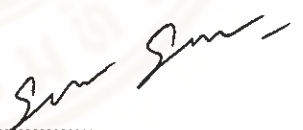
ผู้วิจัย



ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

Ed.D.

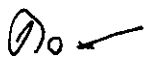
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



สุทรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,

Ph.Ds.

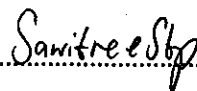
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อภาศิริป,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล



สาวิตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตตามระ อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ และแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วง นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร. สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว และ ดร. สาวิตรี สันติพิริยพร ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และได้ให้คำแนะนำจนทำให้รายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ที่กรุณาอนุญาตให้ทำการศึกษาสารนิพนธ์นี้ โดยใช้เป็นกรณีศึกษา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัย ขอขอบคุณบุคลากรของวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ช่วยเหลือดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการทำงานวิจัยได้อย่างสะดวกมากขึ้น

ขอขอบคุณครอบครัว บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุน และเป็นแรงผลักดันสำคัญในการศึกษา ขอขอบคุณเพื่อนสาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร รุ่น 21C เพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจและความช่วยเหลือมาโดยตลอด รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ

รวีวรรณ พุฒบุษบา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงาน  
กลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

STUDY OF RELATIONSHIP BETWEEN FACTORS AFFECTING QUALITY OF WORKING  
LIFE AND EMPLOYEE ENGAGEMENT IN THE SUPPORT DIVISIONS, ELECTRICITY  
GENERATING AUTHORITY OF THAILAND

รวิวรรณ พุฒบุษบา 6150309

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D., สุภรักษ์  
สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds., สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพัน  
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กฟผ. เป็น  
วิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS ทดสอบ  
สมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75  
โดยมีด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนระดับความผูกพัน  
ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 โดยมีด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือความผูกพันของพนักงานต่องาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม  
ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันทั้งต่องานและต่อองค์กร โดยที่ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการ  
พัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่องาน ด้านการเติบโตและความมั่นคง  
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร  
ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ไม่  
ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันทั้งต่องานและต่อองค์กร

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน/ ความผูกพันต่องาน/ ความผูกพันต่อองค์กร

## สารบัญ

		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ	ข
	บทคัดย่อ	ค
	สารบัญตาราง	ช
	สารบัญภาพ	ญ
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 คำถามในการวิจัย	4
	1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
	1.4 สมมติฐานของการวิจัย	4
	1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
	1.6 ขอบเขตของการวิจัย	7
	1.6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	7
	1.6.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	7
	1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
	1.8 นิยามศัพท์	8
<b>บทที่ 2</b>	<b>แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>10</b>
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	10
	2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	11
	2.1.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน	14
	2.1.3 ประโยชน์ของการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน	14
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน	15
	2.2.1 ความหมายของความผูกพันในงาน	16
	2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน	16
	2.2.3 ผลของความผูกพันในงาน	17
	2.2.4 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	17

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.5 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	19
2.2.6 ผลของความผูกพันต่อองค์กร	24
2.2.7 องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement)	24
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ	27
2.3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)	27
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ	28
2.4.1 ทฤษฎีการจูงใจของ McGregor (Theory X and Y Assumption)	28
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.5.1 งานวิจัยในประเทศ	30
2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ	34
<b>บทที่ 3</b> <b>วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>36</b>
3.1 ประเภทของงานวิจัย	36
3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา	37
3.3 สมมติฐานในงานวิจัย	38
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
3.6 การสร้างเครื่องมือที่ใช้การวิจัย	42
3.7 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	43
3.7.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)	43
3.7.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test)	43
3.8 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.9 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	45
<b>บทที่ 4</b> <b>ผลการศึกษา</b>	<b>46</b>
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล	46
4.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	66
<b>บทที่ 5</b> <b>สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>73</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	76
5.2.1 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	76
5.2.2 ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงาน	77
5.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	78
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	82
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	86
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย	86
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>87</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>91</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	92
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>99</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	แสดงกลุ่มตัวอย่างการวิจัย	39
3.2	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	43
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	46
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	47
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน	48
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบังคับบัญชา	48
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายงาน	49
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน	50
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	51
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	52
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน	53
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเติบโตและความมั่นคง	54
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร	55
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	56
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	57
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม	58



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของพนักงาน	59
4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของพนักงานต่องาน	59
4.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของพนักงานต่องาน ด้านความขยันขันแข็ง ด้านความทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน	60
4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	61
4.20	ผลการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานต่องาน	63
4.21	ผลการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	65
4.22	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับ ความผูกพันของพนักงานต่องาน	67
4.23	ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน	67
4.24	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพัน ของพนักงานต่องาน	68
4.25	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพัน ของพนักงานต่องาน	69
4.26	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	70
4.27	ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.28	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	71
4.29	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	72
5.1	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	75
5.2	ระดับความผูกพันของพนักงาน	75
5.3	ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน	76

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Frame)	6
2.1	ตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร	16
2.2	ตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร (The Gallup Path to Business Performance)	20
2.3	เครื่องมือที่ใช้วินิจฉัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	22
2.4	โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	26
3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Frame)	37



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันที่สูงขึ้น ทุกคนต่างได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง จึงต้องปรับตัวในการเปลี่ยนแปลงพร้อมที่จะพัฒนาเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงยั่งยืน สงบสุข และผ่านวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ไปได้

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) การพัฒนาประเทศจะมุ่งบรรลุเป้าหมายในระยะ 5 ปี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระยะยาวตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) หลักการหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ที่สำคัญ คือ การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาพที่ดีให้คนไทย พัฒนาคคนให้เป็นคนที่มีสมบูรณ์ มีระเบียบวินัย มีความใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี มีจริยธรรม และรับผิดชอบต่อสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559 :15-16) ดังนั้นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความสุขของคนในที่ทำงาน จึงเป็นเป้าหมายสำคัญของทุกหน่วยงาน ที่ส่งเสริมให้คนทำงานที่เป็นแรงงานคุณภาพ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี เกิดความมุ่งมั่นปฏิบัติงาน ให้บังเกิดผลตามเป้าหมายขององค์กร

เรื่องที่องค์กรต้องปรับเปลี่ยนแปลง ให้มีความสำคัญในด้านการบริหารจัดการและนโยบายต่าง ๆ คือ ทรัพยากรบุคคล เนื่องจากเป็นตัวผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ นำพาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า (พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว, 2551: 14) องค์กรจะต้องดูแลเอาใจใส่พนักงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในสี่ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบขององค์กร และเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ต้องอาศัยหลายปัจจัยในการที่จะรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร ทั้งเรื่องของการสร้างระบบจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สามารถแข่งขันได้ ระบบความก้าวหน้าที่ชัดเจนในสายอาชีพ และการสร้างความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ควรมีเครื่องมือที่ช่วยสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งกลยุทธ์ที่ใช้ในส่วนนี้ ส่วนใหญ่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในภาพรวมขององค์กร ทั้งในด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาระงาน ความสัมพันธ์

ขององค์กรกับสังคม ความเป็นอยู่ที่ดีในองค์กร ซึ่งในปัจจุบันคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญต่อการทำงาน คนเมื่อเข้าสู่ระบบการทำงาน จะต้องทำงานเพื่อสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน คนที่ทำงานในองค์กร จึงควรอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสม มีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตดี มีความรู้สึกมั่นคงทั้งทางกาย ทางอารมณ์ ทางจิตวิญญาณ และทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547)

คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานมาก เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะเกิดประโยชน์แก่องค์กรและพนักงานหรือบุคลากรภายในองค์กรเอง กล่าวคือเมื่อพนักงานรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น จะทำให้พนักงานรู้สึกดีต่อตนเอง พนักงานจะทำงานอย่างมีความสุข รู้จักพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ ช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลา การมาสาย และช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานแก่องค์กร สามารถรักษาฐานลูกค้า เพิ่มยอดขาย กำไรแก่องค์กร (Korunka et al., 2008) ส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้

ความผูกพันเป็นตัวแปรสำคัญที่เชื่อมโยงพนักงานกับองค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายการสร้าง ความผูกพันภายในองค์กรให้กับพนักงาน เป็นวิธีการของผู้บริหารที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นแรงกระตุ้นและแรงผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพนักงานเกิดความรัก เกิดความจงรักภักดี รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานก็พร้อมที่จะทุ่มเทให้กับองค์กร เพื่อปฏิบัติงานจนสุดความสามารถ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานและอยู่กับองค์กรไปยาวนาน เป็นแรงผลักดันให้พนักงานอุทิศตนเพื่อองค์กร เกิดความเต็มใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าเป็นผลประโยชน์ให้กับองค์กร ยึดมั่น ขอมรับ ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร ต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (บุญโยภาส สุวรรณวัฒน์, 2548: 7) แต่ถ้าพนักงานอึดอัด เกิดความไม่พึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย พนักงานจะไม่รู้สึกผูกพัน และไม่จงรักภักดีต่อองค์กร เกิดการลาออก ทำให้การทำงาน ขาดความต่อเนื่อง และการที่องค์กรมีพนักงานลาออกเยอะ ย่อมส่งผลถึงภาพลักษณ์องค์กร ทำให้ผู้ที่สนใจร่วมงานรู้สึกไม่มั่นคงในการร่วมงานกับองค์กร (สันต์ฤทัย ลีมีวีรพันธ์, 2550: 2) การรักษาพนักงานให้ยังคงอยู่กับองค์กร ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Moorhead and Griffin, 1995, p.64-65) จากการศึกษาของเมเยอร์ (Mayer, 2002) พบว่าองค์กรสามารถทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และอยากอยู่กับองค์กร ไปนาน ๆ หากพวกเขาารู้ว่าองค์กรเห็นคุณค่าในงาน มีบทบาทหน้าที่ชัดเจน งานมีความท้าทาย มีโอกาสใช้ความสามารถ เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกทางบวกกับองค์กร ความผูกพัน

ต่อองค์กรก็จะเพิ่มขึ้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้ส่งผลให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ถึงเป้าหมายขององค์กร

เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานและองค์กรได้ประโยชน์ซึ่งกันและกัน ปัญหาที่พบคือจะบริหารจัดการอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพราะหากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมเกิดความเสียหาย ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 62)

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นรัฐวิสาหกิจ ทำธุรกิจด้านพลังงาน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงพลังงาน มีหน้าที่จัดหาพลังงานไฟฟ้าและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้พลังงานไฟฟ้าตามที่กฎหมายกำหนด มีนโยบายคือผลิตไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการของประเทศ ระบบไฟฟ้ามีความมั่นคงน่าเชื่อถือ มีราคาเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการไฟฟ้าภายใต้กรอบพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากนโยบายทรัพยากรมนุษย์ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นองค์กรหนึ่งที่ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญ มีการทบทวนนโยบายทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กฟผ. และตอบสนองต่อเป้าประสงค์ที่มุ่งเน้นให้พนักงาน เป็นคนเก่ง คนดี ประพฤติปฏิบัติตนตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร โดยยึดถือหลักธรรมาภิบาล และให้ความสำคัญถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรม และมีการบริหารจัดการที่ทำให้พนักงานมีชีวิตที่มั่นคง คุณภาพชีวิตดี มีความสุข และปฏิบัติงานด้วยความผูกพันต่อผลสำเร็จขององค์กร (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2560) ในปี 2560 กฟผ. มีการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในธุรกิจผลิตไฟฟ้า ต่อมาในปี 2561 กฟผ. มีการปรับโครงสร้างองค์กร อัตราค่าจ้าง รวมถึงสมรรถนะในการทำงาน เกิดการโยกย้ายพนักงาน ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน รวมไปถึงมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ มีการแสดงความคิดเห็นโต้ตอบอย่างแพร่หลายในกลุ่มพนักงานในหลายประเด็น ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน สาเหตุหนึ่ง เกิดจากการขาดการสื่อสารที่ชัดเจนจากผู้บริหาร แนวทางในการดำเนินงานไม่ชัดเจน ทำให้ช่วงปี 2559-2562 แนวโน้มการลาออกของพนักงานสูงขึ้น และความผูกพันองค์กรลดลง (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2562)

จากปัญหาดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ในปัจจุบัน และศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงาน เพื่อนำปัจจัยเหล่านั้นมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อใช้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ปรับปรุงนโยบายในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานดีขึ้น และใช้เป็นแนวทางเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน เพื่อให้เกิดความจงรักภักดี พร้อมจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

## 1.2 คำถามในการวิจัย

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นอย่างไรในปัจจุบัน
2. ระดับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นอย่างไรในปัจจุบัน
3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ในปัจจุบัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)
4. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และส่งเสริมความผูกพันของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

## 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน สมมติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 4 การเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 5 การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 6 ประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 7 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 8 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 9 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 10 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 11 การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 12 การเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 13 การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 14 ประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

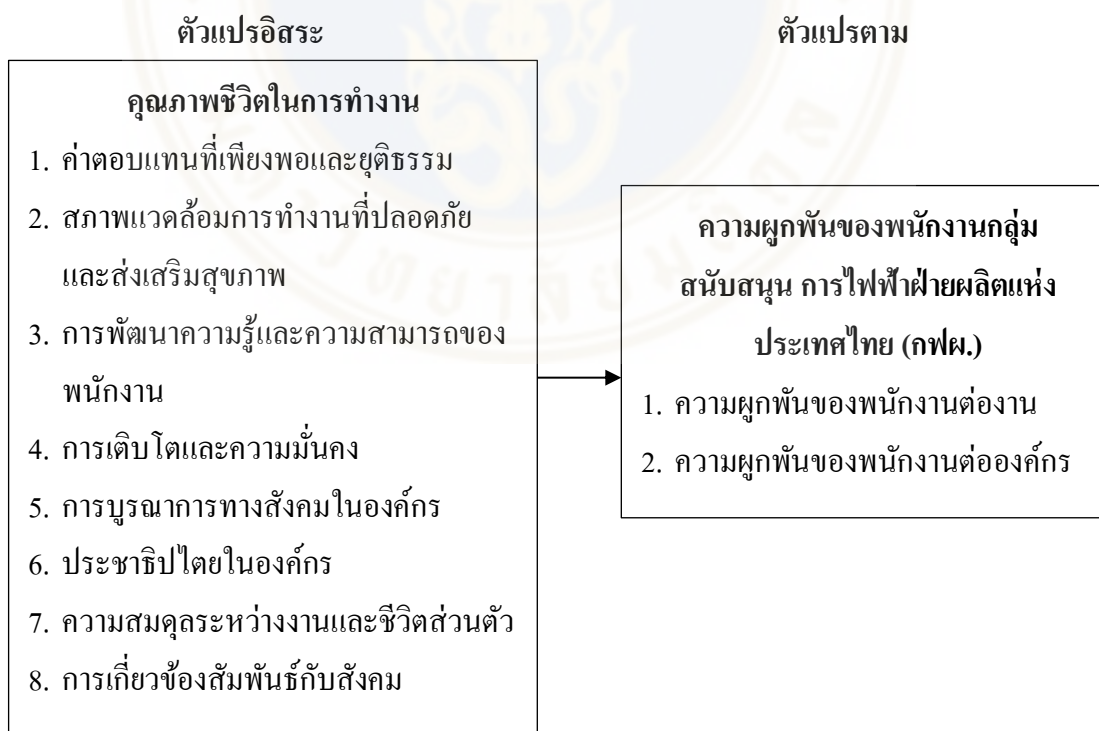
สมมติฐานที่ 15 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร



สมมติฐานที่ 16 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน  
ต่อองค์กร

### 1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม  
สนับสนุน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษา  
แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยนำแนวคิดของวอลตัน  
(Walton, 1973) เรื่องปัจจัยหรือองค์ประกอบ 8 ด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือค่าตอบแทนที่  
เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความรู้  
ความสามารถของพนักงาน การเติบโตและความมั่นคง การบูรณาการทางสังคมในองค์กร ประชาธิปไตย  
ในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และกลุ่มที่ 2  
ความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ประกอบด้วย  
ความผูกพันของพนักงานต่องาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ดังแสดงตามภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Frame)

## 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับ ความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน ตรีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) มีขอบเขตดังนี้

### 1.6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ พนักงานกลุ่มสนับสนุน ประกอบไปด้วย พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายรองผู้ว่าการบริหาร และสายรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานภายใน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) จำนวน 3,332 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2563) มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน

### 1.6.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

แบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

- ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน
- การเติบโตและความมั่นคง
- การบูรณาการทางสังคมในองค์กร
- ประชาธิปไตยในองค์กร
- ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว
- การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

- ความผูกพันของพนักงานต่องาน
- ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ในปัจจุบัน
2. ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ในปัจจุบัน
3. ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)
4. สามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และส่งเสริมความผูกพันของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ลดอัตราการลาออกของพนักงาน

## 1.8 นิยามศัพท์

1. พนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายรองผู้ว่าการบริหาร (รพห.) และสายรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน (รวบ.)
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมขององค์กร ทั้งการบริหารจัดการองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาระงาน ความสัมพันธ์ขององค์กรกับสังคม รวมถึงการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี
3. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร การแสดงถึงความเชื่อมั่น ยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร เต็มใจทุ่มเท เพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร และต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ทุ่มเทความสามารถของตนอย่างเต็มที่ มีความจงรักภักดี ต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ตลอดไป
4. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่น ๆ ที่พนักงานได้รับจากองค์กรอย่างเพียงพอและยุติธรรม ไม่มีมาตรฐานในการตัดสินว่าค่าตอบแทนที่เพียงพอเป็นอย่างไร การประเมินค่างาน จะสามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายค่าตอบแทน และปัจจัยต่าง ๆ
5. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพการทำงาน ต้องไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด ส่งผลให้มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจยิ่งขึ้น ประกอบด้วยการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ชั่วโมงการทำงานที่มี

ความเหมาะสม ลดความเสี่ยงจากการได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน จำกัดอายุพนักงานในงานที่เสี่ยงอันตรายต่อสวัสดิภาพของพนักงาน

6. การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ของพนักงาน โดยคุณสมบัตินี้จำเป็นต่อการพัฒนา ประกอบไปด้วย ความมีอิสรภาพในการปกครองตนเอง มีทักษะที่หลากหลาย งานที่มีความสำคัญทั้งในกระบวนการทำงาน และผลของการดำเนินงาน ความรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงาน การเห็นคุณค่าในตนเอง และความท้าทายในงาน

7. การเติบโตและความมั่นคง หมายถึง การที่องค์กรให้ความสำคัญกับโอกาสความก้าวหน้าในงาน สนับสนุนให้พนักงานเกิดการพัฒนารักษาทักษะความรู้เดิมและขยายขอบเขตความสามารถและนำทักษะและความรู้ไปใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย ช่วยเพิ่มโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน

8. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร หมายถึง โอกาสที่จะแสดงออกและพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล เมื่อพนักงานมีเอกลักษณ์ที่น่าพึงพอใจและเห็นคุณค่าในตนเอง มีการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้รับความเท่าเทียมในความก้าวหน้า ที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

9. ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ขอบบังคับต่าง ๆ รวมไปถึงการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความมีอิสรภาพในการพูดหรือแสดงออก สิทธิในการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียม เช่น ค่าตอบแทน รางวัล และวิถีทางที่ถูกต้องแห่งกฎหมาย

10. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ช่วงเวลาในการทำงานของแต่ละคนส่งผลกระทบต่อทางบวกหรือลบกับการดำเนินชีวิตด้านอื่น ๆ เช่น ความสัมพันธ์กับครอบครัว ซึ่งการที่พนักงานทำงานล่วงเวลาเป็นระยะเวลานานจะส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวอย่างร้ายแรง

11. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง องค์กรมีบทบาทที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นพนักงานก็จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่า รู้สึกชื่นชมในงาน และอาชีพของตน ส่งผลให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับ ความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ผู้ศึกษา ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา ปี ค.ศ. 1960 มีสาเหตุมาจากการตื่นตัวด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน และคุณภาพของสถานประกอบการ ด้วยคุณภาพชีวิตมีองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากนั้นจึงได้มีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกระจายไปทั่วทั้งในยุโรป (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2557)

แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในประเทศไทย เกิดในช่วงพุทธศักราช 2510 ความจำเป็นพื้นฐาน คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งถูกกล่าวถึงตั้งแต่ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 2 (2512-2519) เป็นช่วงที่เศรษฐกิจไม่คงที่ คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลให้เกิดแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากได้รับค่าครองชีพที่ไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น การขาดงาน การเปลี่ยนงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เริ่มต้นจากแนวความคิดว่า หากคนได้ใช้ชีวิตในการปฏิบัติงานอยู่กับสิ่งที่พึงพอใจ ก็จะมีสุขภาพจิตดี ทำให้การทำงานดีตาม ส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์คือการทำงาน การทำให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง มีผลต่อประสิทธิภาพของงาน สำหรับแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าลักษณะของงาน ความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงาน การปกครอง การทำสายบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง ไฟฟ้า อากาศ ความสะอาด รวมถึงอุปกรณ์สำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ต่างเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ต่างเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีขอบเขตที่กว้าง จึงมีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในทัศนคติที่แตกต่างกันดังนี้

### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985) ให้ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากความสุขสบายในงานของบุคคลกับ ประสิทธิภาพขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลกระทบต่อองค์กร 3 ประการคือ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นขวัญกำลังใจของบุคคล ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ช่วยเพิ่มความสามารถที่อยู่ภายในตนเอง

คาสซิโอ (Cascio, 2006) กล่าวถึงกระบวนการที่องค์กรกำหนด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ในเรื่องความเป็นอยู่ที่ดีในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ รวมถึงการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน การออกแบบสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน ว่าเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แคมป์เบลล์ (Campbell, 1957) มองว่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะ ซึ่งหมายถึงความอุดมสมบูรณ์ด้านวัตถุ คือการมีที่อยู่อาศัยที่ดี การมีอาหารที่เพียงพอ และสิ่งที่เป็นคุณค่าทางจิตใจหรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความปลอดภัยคือความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แฮคแมนและซัทเทิล (Hackman & Suttle, 1977) กล่าวว่าสิ่งที่ตอบสนองสุขภาวะและความพึงพอใจของพนักงานในองค์กร ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้บริหาร คือ ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจ และมีผลต่อด้านอื่น ๆ ได้แก่ เศรษฐกิจ สภาพสังคม และยังส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกน้อยลง แต่ความพึงพอใจในงานคุณภาพของผลผลิต ปริมาณของผลผลิตเพิ่มขึ้น

เวสลีย์ (Westley, 1979) ได้แบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีการชี้วัดใน 4 มิติ ดังนี้

1. มิติที่เกี่ยวกับความไม่มั่นคง ตามมุมมองทางรัฐศาสตร์ ใช้ความไม่พึงพอใจ การหยุดงาน การก่อวินาศกรรม เป็นตัววัด
2. มิติเกี่ยวกับความไม่เท่าเทียม ตามมุมมองทางเศรษฐศาสตร์ ใช้ความไม่พึงพอใจ การหยุดงาน การก่อวินาศกรรม เป็นตัวชี้วัด เช่นเดียวกับข้อแรก
3. มิติเกี่ยวกับการปลื้มตัว ตามมุมมองทางสังคมวิทยา ใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับการลาออกจากงาน การขาดงาน ความรู้สึกไร้ความหมาย เป็นตัวชี้วัด
4. มิติเกี่ยวกับความแปลกแยก ตามมุมมองทางจิตวิทยา ใช้การขาดงาน การลาออก ความรู้สึกเฉยเมย เป็นตัวชี้วัด

วอลตัน (Walton, 1975) กล่าวว่าลักษณะของการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล ซึ่งพิจารณาจากคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สังคม หรือสภาพตัวบุคคลที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ เป็นความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถวัดได้จากเกณฑ์ชี้วัด 8 ด้านดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ที่บุคคลได้รับจากองค์กรอย่างเพียงพอ มีความยุติธรรม ซึ่งไม่มีมาตรฐานในการตัดสินว่าค่าตอบแทนที่เพียงพอเป็นอย่างไร การประเมินค่างาน จะสามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายค่าตอบแทนและปัจจัยต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นในการใช้ชีวิต เพราะทุกคนต่างทำงานเพื่อที่จะได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทางเศรษฐกิจ
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) หมายถึง พื้นที่การทำงานต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด ส่งผลให้มาตรฐานสภาพการทำงานเป็นที่พึงพอใจมากขึ้น
3. การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน (Immediate opportunity to use and develop human capacities) หมายถึง การปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ของพนักงาน โดยคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการพัฒนา ประกอบไปด้วย ความมีอิสรภาพในการปกครองตนเอง มีทักษะที่หลากหลายงานที่มีความสำคัญทั้งในกระบวนการ รวมถึงผลของการดำเนินการ ความรู้สึกมีส่วนร่วมต่องาน การเห็นคุณค่าในตนเอง และความท้าทายในงาน
4. การเติบโตและความมั่นคง (Future opportunity for continued growth and security) หมายถึง การที่องค์กรให้ความสำคัญกับโอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา รักษาทักษะความรู้เดิมและขยายขอบเขตความสามารถ และนำความรู้และทักษะ ไปใช้ในงานที่ได้รับมอบหมาย มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร (Social integration in the work organization) หมายถึง โอกาสในการแสดงออกและพัฒนาศักยภาพส่วนบุคคล เมื่อพนักงานมีเอกลักษณ์จนเป็นที่พึงพอใจและเห็นว่าตนเองมีคุณค่า มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้รับโอกาสในความก้าวหน้าที่ทำเทียมและเป็นธรรม

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism in the work organization) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมไปถึงการเคารพ ในสิทธิส่วนบุคคล ความมีอิสระภาพในการพูดหรือแสดงออก สิทธิในการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียม เช่น ค่าตอบแทน รางวัลและความมั่นคงในงาน และวิถีทางที่ถูกต้องแห่งกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) หมายถึง ความสามารถในการจัดการเวลาให้เหมาะสม มีความสมดุลระหว่างการทำงาน และชีวิตส่วนตัวของตน

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (The social relevance of work life) หมายถึง บทบาทที่เป็นประโยชน์ทางสังคมขององค์กร พนักงานจะมีความรู้สึกเห็นคุณค่า ชื่นชมในงานและอาชีพของตน หากองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะส่งผลไปสู่การเห็นคุณค่าในตนเอง

เฮอริช สเบอร์ก (Herzberg, 1966) กล่าวว่าสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า การเป็นที่ยอมรับ ตำแหน่ง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความมั่นคง เงินเดือน รวมถึงชีวิตส่วนตัวคือความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ สอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดของวอลตัน

ผจญ เฉลิมสาร (2540) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานหลายประเด็น

1. เป็นการสร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงานยิ่งขึ้น ผ่านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน และการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีประชาธิปไตยในที่ทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรเพิ่มขึ้น ช่วยให้พนักงานทุกคนได้นำเอาความชำนาญ และทักษะอื่น ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม รวมถึงทัศนคติของกลุ่มและองค์กร ได้แก่ การขาดงานที่ลดลง มีบรรยากาศในการทำงานที่ผ่อนคลายลง ประสิทธิภาพในการทำงาน และคุณภาพของงานดีขึ้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายอย่างกว้าง คือสิ่งที่เกี่ยวข้องในชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน สวัสดิการ ความก้าวหน้า และความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ทั้งหมดมีผลในการสร้างแรงจูงใจ และสร้างความพึงพอใจของพนักงาน



3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายอย่างแคบ คือการปรับปรุง การเปลี่ยนแปลง ขององค์กรและลักษณะงานที่ได้รับ พนักงานแต่ละบุคคลควรได้รับการสนับสนุนระดับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการ และการมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานยังรวมถึงวิธีการ ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยีที่ช่วย ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ส่งผลดีต่อทั้งองค์กรและ ตัวพนักงาน

สมใจ เอื้อกอบกุลช (2552) กล่าวว่าถ้าองค์กรคำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ คำนึงถึงความพึงพอใจของพนักงานด้านต่าง ๆ เช่น ให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ จัดอบรม ปรับปรุงสภาพแวดล้อม บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานมีสภาพความเป็นอยู่ดี ก่อให้เกิด การดำเนินงานที่ดี ทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานดี ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของ ตนเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานที่ดี

กฤษฎา พงษ์รัตน์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นการที่พนักงาน ในองค์กรมีชีวิตที่มีความสุข ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ความสุขทางร่างกาย ทางสุขอนามัย และส่วน ต่อมาคือความสุขทางใจ ซึ่งการที่จะทำให้เกิดทั้ง 2 ส่วนได้ องค์กรต้องมีขั้นตอนและกระบวนการใน การบริหารจัดการ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อที่จะ สามารถบริหารจัดการทั้ง 2 ส่วนได้อย่างเหมาะสม

### 2.1.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

การได้ใช้ชีวิตในการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนพึงพอใจ ทำให้มีสุขภาพจิต และอารมณ์ที่ดี ทำให้การปฏิบัติงานดีตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องศึกษา และแสวงหาหนทาง ให้เกิดความสอดคล้องกันของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรได้บรรลุตาม เป้าหมายสูงสุด

### 2.1.3 ประโยชน์ของการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วรวรรณ บุญล้อม (2551) สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังนี้

1. ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน
2. ช่วยลดอัตราการขาดงานของพนักงาน ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และสนใจใน การทำงานมากขึ้น

4. ช่วยลดภาวะความเครียด การเกิดอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ช่วยลดต้นทุน ค่ารักษาพยาบาล
5. เพื่อความยืดหยุ่นด้านกำลังคน และความสามารถในการสลับปรับเปลี่ยนแปลง พนักงานมากขึ้น พนักงานสามารถเรียนรู้ทักษะในการทำงานตำแหน่งอื่นๆเพิ่มเติม
6. ช่วยให้พนักงานใส่ใจในการทำงานยิ่งขึ้น เพราะรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน และได้รับการเคารพสิทธิของพนักงานมากขึ้น
7. ช่วยให้เกิดมาตรฐานของคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวมด้วย

การทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประสงค์จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้พนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมด จะพบว่ามีความสอดคล้องกันของเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวบ่งชี้ หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ของ Walton (1973) เพราะมีเนื้อหาครอบคลุม ในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างสมบูรณ์

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน

โลกธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญสำหรับผู้บริหารหรือผู้นำ การจ้างงานในปัจจุบันมีรูปแบบสัญญาการจ้างงานที่มีความผูกพันต่อลูกจ้างน้อยลง คนทำงานต่างมีวิถีชีวิตที่แตกต่างกันและมีความเป็นอิสระของตนเอง พนักงานมีทางเลือกมากขึ้น การสร้างความผูกพันในองค์กรจึงเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีใจอยากอยู่กับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความเป็นมาเกี่ยวกับแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีดังต่อไปนี้

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) เป็นแนวคิดในการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร มีบริษัทจำนวนมากที่ได้ทำการศึกษาการวัดความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้ปรับปรุงและพัฒนาองค์กร ให้เกิดความพร้อมในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

Gallup องค์กรที่ปรึกษาทางธุรกิจ กล่าวถึงความผูกพัน (Engagement) ไว้ในหนังสือ Break all the Rules (1990) ว่าความสำคัญของความผูกพันของพนักงานที่เพิ่มขึ้น เป็นสิ่งที่ส่งผลทำให้ 1) ความสามารถในการผลิตเพิ่มขึ้น 2) ความสามารถในการรักษาพนักงานเพิ่มขึ้น 3) ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น และ 4) ความสามารถในการสร้างผลกำไรเพิ่มขึ้น

เมอร์เซอร์ (Mercer LLC, 2009) บริษัทที่ปรึกษาระดับโลกให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นตัววัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถของธุรกิจ โดยพัฒนาเป็นลำดับขั้นดังนี้ เริ่มจากความพึงพอใจ (Satisfaction) พัฒนาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) พัฒนาต่อเป็นความผูกพัน (Commitment) จนกลายเป็นความผูกพันต่อองค์กร (Engagement)



ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร

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

### 2.2.1 ความหมายของความผูกพันในงาน

ชูเฟลิและเบคเคอร์ (Schaufeli & Bakker, 2004) กล่าวถึงความผูกพันในงานว่าเป็นสภาพทางจิตเชิงบวกที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ได้เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวแล้วหายไป หรือเกิดกับเหตุเฉพาะเจาะจงใด ๆ แต่ความผูกพันในงานเป็นสภาพที่มีความคงทน ซึ่งเกี่ยวกับความรู้สึกและความคิดที่มีต่อเหตุการณ์ ผู้คน สิ่งของรวมถึงพฤติกรรม ผู้ที่มีความผูกพันในงานจะมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ มีความขยันขันแข็ง (Vigor) มีพลังและทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) รู้สึกติดพันกับงานของตนเอง กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง เกิดแรงบันดาลใจ รู้สึกภาคภูมิใจ และรู้สึกว่างานของตนเองมีความท้าทาย รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน (Absorption) ให้ความสนใจกับงานอย่างเต็มที่ ดึงตัวเองออกมาจากงานได้ยาก และรู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว

### 2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน

ฮาคาเนนและคณะ (Hakanen, Perhoniemi, & Toppinen-Tanner, 2008) พบว่า สิ่งที่ตอบสนองจากงาน (Job Resource) ได้แก่ ความภาคภูมิใจในอาชีพ ผลของการทำงาน และทักษะในการทำงานมีผลให้เกิดความผูกพันในงาน

ซาลาโนวาและชูเฟลิ (Salanova & Schaufeli, 2008) พบว่า สิ่งที่ตอบสนองจากงาน ได้แก่ การควบคุมในงาน ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับจากงาน และความหลากหลายของงานส่งผลต่อความคิดและความรู้สึกที่พนักงานมีต่องาน กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเชิงรุกในการทำงาน โดยมีความผูกพันเป็นตัวแปรสื่อ

ซานโซเปาโล และคณะ (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009) พบว่า สิ่งที่ตอบสนองจากงาน ได้แก่ ความมีอิสระ มีอำนาจในการจัดการกับงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ การสนับสนุนทางสังคม การสอนงานจากผู้บังคับบัญชา การได้ทราบผลการปฏิบัติงาน และได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นมืออาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงานแบบส่งเสริมซึ่งกันและกัน

### 2.2.3 ผลของความผูกพันในงาน

จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงานส่งผลต่อความคิดเห็นเชิงบวกที่มีต่องานและต่อองค์กร เช่น ความพึงพอใจในงาน (Saks, 2006) การยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีระดับความตั้งใจในการลาออกที่ต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันในงานยังส่งผลดีต่อสุขภาพ เช่น สภาวะความเครียดระดับต่ำ ความผูกพันในงานยังส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กร (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002)

### 2.2.4 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ทาวเวอร์ เพอร์ริน (Towers Perrin, 2011) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่า คือ การมีส่วนร่วมของพนักงานทั้งปัจจัยด้านเหตุผล และปัจจัยด้านอารมณ์ความรู้สึกที่มีผลต่องานและองค์กร เป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

กัปแมน (Gubman, 2003) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือพฤติกรรมของพนักงานที่ให้พลังพลังใจอย่างเต็มที่และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ต่องานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานอย่างสร้างสรรค์ มีคุณภาพเกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์กร

วิจูร์ย์ สิมะโชคคี (2541) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร คือความผูกพันทางความคิดหรือการที่บุคคลจะแสดงตนถึงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในองค์กรใด ๆ โดยความผูกพันต่อองค์กรจะมีความหมายที่กว้างกว่าความผูกพันในงาน เพราะเป็นเรื่องขององค์กรทั้งหมด มิใช่แค่เพียงตัวบุคคล นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความมั่นคงมากกว่าความผูกพันในงาน เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน จะไม่ส่งผลให้ความผูกพันนั้นลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ (Porter, Mowday, & Steers, 1979)

ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร คือความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างตัวบุคคลกับองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น ผลักดันให้บุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกาย และมีความจงรักภักดีให้แก่องค์กร

Simon and March (1976) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการผสมผสานระหว่างเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้แล้ว กับพฤติกรรมของพนักงานที่สามารถมีส่วนร่วม หากพนักงานยอมรับและเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กร ก็จะจูงใจให้พนักงานใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เพื่อสนองต่อวัตถุประสงค์นั้น แม้จะต้องเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างก็ตาม

Baron and Greenberg (1990) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดไป เป็นความรู้สึกของพนักงานที่แสดงว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้สำเร็จลุล่วง

The Gallup Organization (1990) ค้นพบว่า ผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กรขับเคลื่อนด้วยมนุษย์ โดยพนักงานทุกระดับในองค์กรจะสร้างยอดขาย กำไรและการเติบโตให้แก่องค์กร องค์กรต้องเป็นคนที่กำหนดทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ดีในทุก ๆ ตำแหน่ง เพื่อที่จะทำการคัดเลือกบุคคลที่มีทักษะ และความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ องค์กรที่ดีจะต้องจัดสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี จูงใจและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไว้ เพื่อให้เกิดความรู้สึกความผูกพัน ตัวชี้วัดความผูกพันสามารถดูได้จากคุณภาพของผลผลิต ปริมาณการผลิต จำนวนยอดขาย อัตราการเกิดอุบัติเหตุ อัตราการลาออก กำไรต่อหน่วยการผลิต โดย Gallup ได้แบ่งประเภทของความผูกพันของพนักงานไว้ 3 ระดับ ดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือพนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ คำนึงถึงองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และจะพยายามปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์กรก้าวหน้าสู่ความสำเร็จในที่สุด

2. พนักงานที่ไม่ยึดมั่นกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-Engaged) คือพนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่รู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้นจนบางครั้งก็ทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) คือ พนักงานที่มีความทุกข์ในการทำงาน เป็นพวกที่สร้างปัญหาให้แก่องค์กร มีความคิดเชิงลบในการทำงาน และยังส่งต่อความรู้สึกที่ไม่ดีไปยังพนักงานที่อยู่รอบข้าง ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำงานอย่างไรประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นผู้ขัดขวางการทำงานของผู้อื่นอีกด้วย

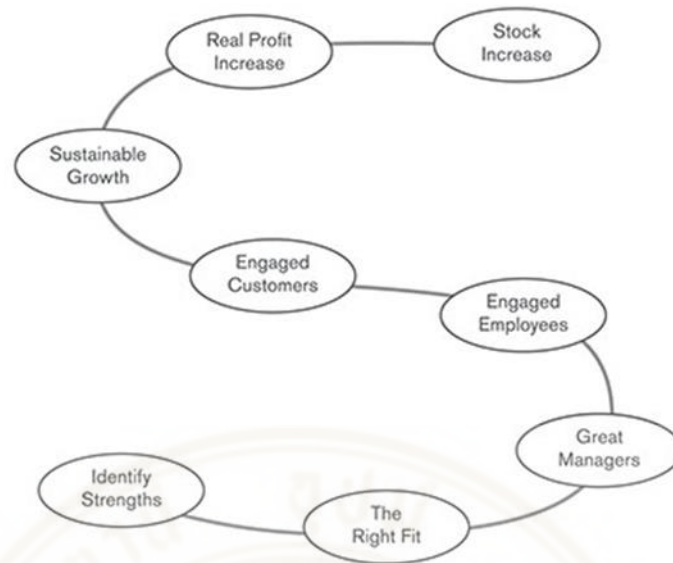
The Institute for Employment Studies (IES) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนา  
กลยุทธ์และงานวิจัย ให้ความหมาย และระบุถึงพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

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

#### 2.2.5 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

จาร์นีย์ วงศ์คำแน่น (2537) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรดังต่อไปนี้

1. สามารถใช้ในการคาดการณ์อัตราการเข้าออกงานได้มากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายที่ครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน
2. เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรในองค์กร สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน
3. เป็นตัวประสานระหว่างเป้าหมายขององค์กรกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้  
องค์กรสามารถบรรลุได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
4. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก โดยศึกษารูปแบบของ The Gallup Path ที่มองว่า  
ผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กรนั้นถูกขับเคลื่อนโดยมนุษย์ โมเดลนี้จะแสดงให้เห็นว่าบุคลากรทุกระดับ  
ในองค์กร สามารถสร้างยอดขาย กำไร และการเติบโตขององค์กร



**ภาพที่ 2.2** ตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร (The Gallup Path to Business Performance)  
ที่มา: Gallup. (2010). Employee Engagement: What's Your Engagement Ratio?

จากภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่าองค์กรจะต้องกำหนดทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ การในการทำงานของทุก ๆ ตำแหน่งงาน เพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน นั้น ๆ องค์กรที่ดีจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการทำงาน of พนักงาน สามารถจูงใจ และช่วยรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กร เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพนักงานเหล่านี้ จะช่วยเพิ่ม และรักษาลูกค้า ช่วยสร้างกำไรให้แก่องค์กร เพิ่มความภักดีของลูกค้า ทำให้้องค์กรมียอดขาย และผลกำไรที่เพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน

เบอร์ค (Burke, 2006) มีความเห็นว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผล ให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า ทั้งนี้เพราะผู้ปฏิบัติงานจะทุ่มเทด้วยความเต็มใจที่จะผลิต หรือให้บริการ แก่ลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ และจะส่งผลทำให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานทางธุรกิจขององค์กร

เฮวิตท์ เอสโซซิเอท (Hewitt Associates, 2004) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่งผลให้้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) จะทำให้องค์กรมีการเติบโต เพิ่มขึ้น 20% มากกว่าที่จะทำให้การเติบโตลดลง ซึ่งได้ทำการสำรวจจากพนักงานประมาณ 4 ล้านคน

Hewitt Associates อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน 7 ประการ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร (Culture/Purpose)
3. ลักษณะงาน (Work Activity)

4. ค่าตอบแทน (Compensation)
5. คุณภาพชีวิต (Quality of Life)
6. ความสัมพันธ์ (Relationship)
7. โอกาสในการเติบโต (Opportunity)

เดอะ แกลลอป ออแกนไนเซชัน (The Gallup Organization, 1990) อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีทั้งหมด 4 ระดับ ได้แก่

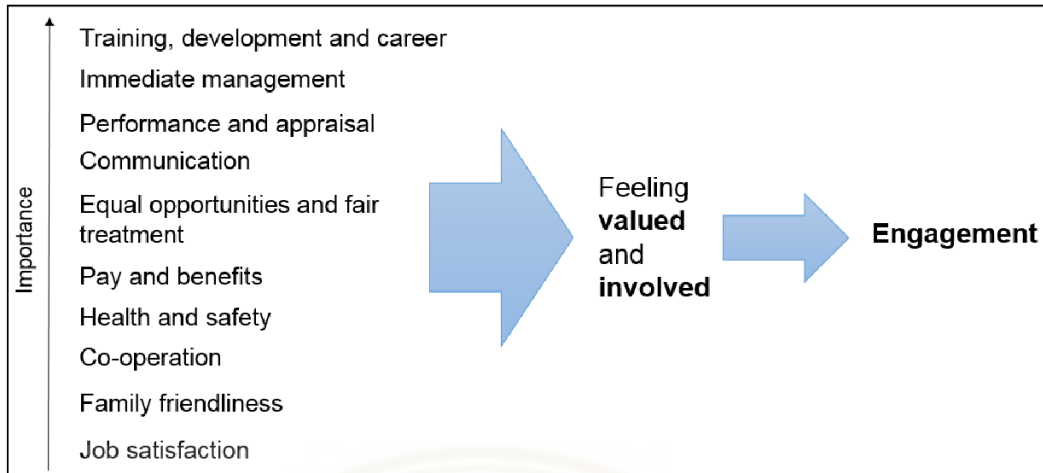
1. ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need)
2. ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) คือ โอกาสที่จะทำงานให้ดีที่สุด (Opportunity to do best) การได้รับการยอมรับ (Recognition) การดูแลเอาใจใส่ (Care) และการพัฒนา (Development)
3. ด้านสัมพันธ์ภาพ (Relatedness) คือการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น (Opinions count) ภารกิจรวมถึงวัตถุประสงค์ (Mission/Purpose) เพื่อนร่วมงานที่มีคุณภาพ (Employee committed to quality) และเพื่อนที่ดีที่สุด (Best friend)
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) คือความก้าวหน้า (Progress) การเรียนรู้และพัฒนา (Learn and grow) โดยใช้คำถามในการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

อินสติติว ฟอร์ แอมพลอยแมนท์ สตาดีส์ (Institute for Employment Studies, 2004) อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ การสร้างความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าและการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง โดยบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าและการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง (Feeling valued and involved) ประกอบด้วย 7 บทบาท ดังนี้

1. พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกระทำ
2. นายจ้างแสดงให้เห็นว่ามีความเป็นห่วง เอาใจใส่ต่อสุขภาพ และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
3. ผู้บริหารระดับสูงแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีคุณค่าสำหรับเขา
4. พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าพร้อมทั้งได้รับการพัฒนาในงานของตนเอง
5. หัวหน้ารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

นอกจากนี้ IES ยังอธิบายถึงเครื่องมือที่ใช้วินิจฉัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สร้างความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่า และเข้าไปมีส่วนร่วม อันจะเชื่อมโยงไปสู่การเกิดความผูกพันต่อองค์กร





ภาพที่ 2.3 เครื่องมือที่ใช้วินิจฉัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ที่มา: Institute for Employment Studies (IES) (2004)

จากภาพที่ 2.3 เครื่องมือของ IES ที่ใช้ในการวินิจฉัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีอิทธิพลต่อการสร้างความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าและการเข้าไปมีส่วนร่วม ส่งผลต่อการเกิดความผูกพันในที่สุด โดยเรียงลำดับตามคุณค่าความสำคัญของเครื่องมือ สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. การฝึกอบรมการพัฒนาและอาชีพ (Training, development and career) คือ การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนไปสู่การพัฒนาทักษะใหม่ๆ โดยรับเวลาและโอกาสนอกเหนือจากเวลาทำงานในการฝึกอบรม
2. การจัดการโดยตรง (Immediate Management) คือหัวหน้ามีความเข้าใจลูกน้องทั้งในเรื่องงาน และชีวิต รู้ว่าใครทำอะไร อย่างไร หัวหน้าและพนักงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะส่งผลดีแก่จิตใจของพนักงาน
3. ผลการปฏิบัติงานและการประเมินผล (Performance and appraisal) คือ พนักงานได้รับการป้อนกลับเกี่ยวกับผลปฏิบัติงานและหัวหน้ามีความจริงจังในเรื่องผลการปฏิบัติงาน
4. การสื่อสาร (Communication) คือพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เมื่อพนักงานต้องการข้อมูลในการทำงานข้อมูลนั้นต้องสามารถหาได้ง่าย และรวดเร็ว มีช่องทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
5. โอกาสที่เท่าเทียมกันและการปฏิบัติต่อกันอย่างยุติธรรม (Equal opportunities and fair treatment) คือพนักงานรู้สึกว่าได้ได้รับความยุติธรรมในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในงานมีความเป็นอิสระปราศจากการคุกคามและรบกวน ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม มีความเท่าเทียม โปร่งใส และชัดเจน

6. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Pay and benefits) คือความยุติธรรมในการได้รับรางวัล เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ค่าตอบแทนมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับประสบการณ์ในการทำงาน

7. สุขภาพและความปลอดภัย (Health and safety) คือมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีและสะอาด มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีคุณภาพและความปลอดภัย

8. ความร่วมมือ (Co-operation) คือ ความสามัคคีร่วมมือกันแก้ไขปัญหา การให้ความร่วมมือที่ดีต่อกันระหว่างส่วนงานหรือแผนก

9. มิตรภาพแบบคนในครอบครัว (Family friendliness) คือ นายจ้างให้การดูแลแบบสมาชิกในครอบครัวพนักงานมีความเท่าเทียมกันกับสมาชิกในครอบครัวของนายจ้างในเรื่องความก้าวหน้าในงาน โดยไม่มีการแบ่งแยกพนักงานที่ทำงานไม่เต็มเวลา

10. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) คือ งานมีความหลากหลาย ไม่ซ้ำซากจำเจ งานมีความน่าสนใจ และท้าทายความรู้สึกล็งการได้รับความสำเร็จจากงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้แก่ การให้คุณค่า การยอมรับ การให้อำนาจ การออกแบบงานที่ดี สัมพันธภาพที่ดี ความร่วมมือในองค์กร อุปกรณ์พื้นฐาน การดูแลเอาใจใส่ คุณภาพชีวิตที่ดี ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของบริษัท ผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรม และค่าตอบแทน จึงได้แบ่งกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง สิ่งที่บริษัทจัดสรรให้กับพนักงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน รางวัล สวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

2. ปัจจัยด้านโอกาส การพัฒนาและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บริษัทจะสนับสนุนให้พนักงาน มีโอกาสในการพัฒนาเมื่อมีประสบการณ์มากขึ้น ความสามารถมากขึ้น การวางโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงาน รวมถึงการให้ออกโอกาสในการเพิ่มทักษะ และความรู้เกี่ยวกับการทำงานให้พนักงานเพื่อช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านการให้อำนาจ หมายถึง การที่ผู้บริหารแบ่งอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจในงานของตน หรือมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศภายในหน่วยงาน ทั้งด้านกายภาพและจิตวิทยา

- ปัจจัยด้านกายภาพ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์พื้นฐานที่มีความเหมาะสม การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน

- ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่จากองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความร่วมมือ สนับสนุนในการทำงานภายในองค์กร และการสื่อสารภายใน

### 2.2.6 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจทางบวกในตัวบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะที่จะช่วยให้บุคลากร สามารถปรับปรุงสภาวะในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่อตัวบุคคลโดยตรงแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรยังช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรนั้น ๆ อีกด้วย มีงานวิจัยที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรส่งผลดี เช่น ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ และงานที่ นอกเหนือจากหน้าที่ ความพึงพอใจในงาน (Saks, 2006) นอกจากนี้จะส่งผลบวกต่อผลการปฏิบัติงาน โดยตรงแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรยังส่งเสริมให้เกิดภาวะที่ดีต่อบุคคลในที่ทำงาน เช่น การมีอารมณ์ทางบวก มีสุขภาพจิต ภาวะสุขภาพที่ดี (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006) และไม่มีความเครียด (Langelaan, Bakker, Van Doornen, & Schaufeli, 2006)

จากการวิจัยพบว่า (Luthans, Wahl, & Steinhaus, 1992) การที่พนักงานมีความผูกพันสูงนั้น จะทำให้มีผลดีต่อองค์กรดังนี้

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

จากการวิจัยเบื้องต้น ทำให้ทราบว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่มิใช่ประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะความผูกพันต่อองค์กร จะช่วยปรับปรุงสภาพการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น และยังช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร ดังนั้นหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ย่อมได้เปรียบในด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจ ทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่นได้อีกด้วย

### 2.2.7 องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement)

ความผูกพันในงานเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากนักวิจัย ทำให้มีผู้ให้ความหมายของความผูกพันในงานเป็นจำนวนมาก แต่แนวคิดที่ได้รับความนิยมนและเป็นที่ยอมรับ

คือ ความผูกพันในงานของชูเฟลิและเบคเคอร์ (Schaufeli & Bakker, 2004) โดยได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันในงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความขยันขันแข็ง (Vigor) หมายถึง การมีพลัง และทุ่มเทความพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญกับความยากลำบาก

2. ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) หมายถึง มีความรู้สึกเกี่ยวพันกับงานของตนเองสูง กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีแรงบันดาลใจ รู้สึกภาคภูมิใจในงาน และรู้สึกว่างานมีความท้าทาย

3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง รู้สึกกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน พุ่งความสนใจไปทำงานอย่างเต็มที่ เป็นการยากที่จะถอนตัวออกมาจากงานได้ จนรู้สึกว่าเวลาในการทำงานนั้นผ่านไปอย่างรวดเร็ว

การวัดความยึดมั่นผูกพันในงานและองค์กร ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงานของ ชูเฟลิ และเบคเคอร์ (Schaufeli & Bakker, 2004) ซึ่งประกอบด้วยความกระฉับกระเฉงในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรประเมินค่ามีทั้งหมด 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุด (1 คะแนน) จนมากที่สุด (5 คะแนน)

ทาวเวอร์ เพอร์ริน (Towers Perrin, 2011) ได้อธิบายการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีลักษณะดังนี้

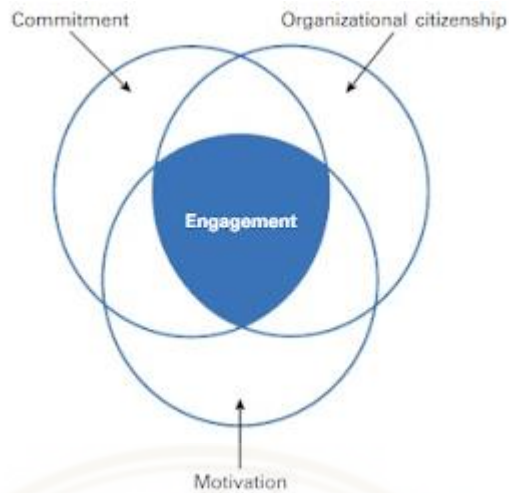
1. มีความหวังในอนาคตขององค์กรโดยใจจริง
2. มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเพื่อองค์กร
3. ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จส่วนบุคคลจากงานตนเอง
4. พுகถึงองค์กรในทางที่ดี
5. เข้าใจว่าแผนกของตนสามารถช่วยเหลือองค์กรได้
6. เข้าใจถึงบทบาทตนเองว่ามีความสำคัญต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

อย่างไร

7. แรงจูงใจส่วนตัวที่มีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

8. พนักงานมีความเต็มใจที่จะพยายามมากกว่าความคาดหวังปกติ

นอกจากนี้ อินสติติว ฟอว์ แอมพลอยแมนท์ สตาดีส์ (Institute for Employment Studies, 2004) ยังได้อธิบายอีกว่า ความผูกพันต่อองค์กร จะเกิดจากองค์ประกอบ 3 อย่างคือ ความผูกพันแรงจูงใจ และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร



**ภาพที่ 2.4** โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ที่มา: Institute for Employment Studies (IES)

จากภาพที่ 2.4 แสดงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร โดยได้วิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กร และใช้เป็นเครื่องมือเพื่อชี้วัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

1. พุดชื่นชมและยกย่ององค์กรให้ผู้อื่นฟัง
2. รู้สึกมีความสุขเมื่อเห็นครอบครัว และเพื่อนใช้สินค้า หรือ ได้รับบริการจากองค์กร
3. รับรู้ว่าองค์กรของตนเป็นที่รู้จัก เป็นนายจ้างที่ดี
4. องค์กรมีชื่อเสียงที่ดี
5. ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
6. องค์กรมีแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการสนับสนุนที่ดีในงาน
7. มีความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมของตน และค่านิยมขององค์กร
8. ทำงานเกินกว่าความคาดหวังขององค์กร
9. ช่วยเหลือองค์กรเท่าที่สามารถจะทำได้
10. รักษามาตรฐานในส่วนของงานของตน
11. เต็มใจที่จะทำสิ่งที้นอกเหนือจากงานของตนเพื่อสนับสนุนองค์กร
12. นำเสนอหรือแนะแนวทางที่จะมาช่วยปรับปรุงงานของตน

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ทำให้ทราบว่าในส่วนของความหมาย และองค์ประกอบของพฤติกรรมจะไปในทางเดียวกัน คือมีทัศนคติ มีความเชื่อ มีความศรัทธาต่อตัวองค์กร จึงนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

### 2.3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)

ทฤษฎีของ Maslow (Maslow, 1954) มีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า หลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดคือการตอบสนองแรงขับ ซึ่งมีเบื้องหลังคือพฤติกรรมของมนุษย์ Maslow มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น เมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคงความปลอดภัย กินอิ่มนอนหลับ ความต้องการอื่นจะเข้ามาทดแทน เป็นพลังซึ่งจูงใจให้ทำพฤติกรรม เช่น อาจเป็นความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น พฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองต่อความพึงพอใจ ซึ่ง Maslow แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ได้แก่

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า ฯลฯ เริ่มตั้งแต่วัยทารกกระทั่งถึงวัยชรา มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอ ถ้าอยู่ในสภาพที่ขาด ร่างกายจะกระตุ้นให้บุคคลทำกิจกรรมขวนขวาย เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ หากความต้องการในขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพราะบุคคลไม่ต้องการเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต เช่น การสูญเสียตำแหน่ง การขาดแคลนทรัพย์สิน การถูกขู่เข็ญบังคับจากผู้อื่น มนุษย์จึงเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และหลักประกันชีวิต เช่น มีอาชีพที่มั่นคง มีการออมทรัพย์ หรือสะสมทรัพย์ มีการประกันชีวิต ฯลฯ

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love and Belonging Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเพื่อนและไม่ต้องการรู้สึกเหงาอยู่คนเดียว ดังนั้นจึงต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มที่ทำงาน กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มสันตนาการ เป็นต้น ความรู้สึกผูกพันจะเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่ม และสมาชิกของกลุ่มย่อมเกิดความรัก ความเอาใจใส่ และยอมรับ ซึ่งกันและกัน

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีค่า (Esteem Needs) หมายถึง ความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่ามีประโยชน์ หากความรู้สึกหรือความต้องการดังกล่าว

ถูกทำลายและไม่ได้รับการตอบสนองก็จะรู้สึกมีปมด้อย ลึนหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต้องการสิ่งชดเชย ถ้าเกิดความรู้สึกโกรธแค้นจะทำให้บุคคลนั้น เกิดความท้อถอยในชีวิต เป็นโรคประสาท โรคจิต และอาจฆ่าตัวตายได้

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริง และพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ (Self-fulfillment) รู้จักค่านิยม ความสามารถและมีความจริงใจ ต่อตนเอง ประารถนาที่จะเป็นคนที่ดีที่สุดในชีวิต มีสติในการปรับตัว เปิดโอกาสให้ตนเองเผชิญกับความจริงของชีวิต และเผชิญกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย และน่าตื่นเต้น กระบวนการที่จะพัฒนาตนเองตามศักยภาพเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบ ตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่ มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพ

โดย Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงจะเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคล
3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

### 2.4.1 ทฤษฎีการจูงใจของ McGregor (Theory X and Y Assumption)

ทศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลแสดงในข้อสมมติ 2 ประการ โดย McGregor (1959) ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อของ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่ง McGregor ได้ศึกษาถึงวิธีการ ที่ผู้บริหารมองตัวเอง สัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทศนคตินี้ต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์ซึ่งมีข้อสมมติ 2 ประการ เกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้

1. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X Assumptions) ข้อสมมติแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี X ดังนี้
  - โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
  - จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน คนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ ควบคุมสั่งการ

- ใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
- มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจกับการถูกบังคับ ต้องการเล็งความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

2. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y Assumptions) ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี Y โดย McGregor มีดังนี้

- การใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจ ในการทำงานตามธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน
  - การควบคุมภายนอก และอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจึงต้องใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
  - ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์ กับความสำเร็จ
  - มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่แต่เพียงการยอมรับความรับผิดชอบ แต่มีการแสวงหาด้วย

- สมรรถภาพขึ้นอยู่กับระดับการจินตนาการระดับสูง และความคิดสร้างสรรค์

การตีความตามที่ McGregor ได้วิเคราะห์ไว้ เทียบเคียงกับกรอบความคิดเชิงทฤษฎีของ Maslow กล่าวคือ ทฤษฎี X สอดคล้องกับความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัย ทฤษฎี Y สอดคล้องกับความต้องการทางสังคม และความต้องการในการยอมรับนับถือ ทั้งนี้ McGregor เห็นว่า ความเชื่อตามทฤษฎี Y มีประโยชน์ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานมากกว่า ทฤษฎี X จึงมีการเสนอแนะ ให้การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่มอบหมาย ให้พนักงานต้องมอบหมายงานที่มีความท้าทาย และพยายามสร้างสัมพันธภาพในการทำงานให้ได้อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ ยังไม่มีหลักฐานยืนยันว่าความเชื่อตามทฤษฎี Y สามารถจูงใจพนักงาน ได้ดีกว่าการบริหารตามความเชื่อทฤษฎี X หากยังพบว่า ผู้จัดการที่บริหารงานตามความเชื่อของทฤษฎี X สามารถสร้างประสิทธิผลในการบริหารงานได้อย่างดี



## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

วิสุทธ์ อุตตมะ (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ จำนวน 166 คน ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton) ผลการวิจัยพบว่า ระดับตัวกำหนดคุณภาพชีวิต 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดองค์การและการบริหาร ว่างของชีวิต การสื่อสารและการประสานงาน ระบบในสำนักงาน การตอบแทนที่ยุติธรรม และการมีส่วนร่วมในองค์การ สำหรับการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าการปฏิบัติงานบริหารทั่วไปอยู่ในระดับมาก ส่วนตัวกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวกำหนดคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ การสื่อสารและการประสานงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล ว่างของชีวิต และระบบงานในสำนักงาน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ตัวกำหนดคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่องานบริหารทั่วไป ได้แก่ การสื่อสารและการประสานงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล การจัดองค์การและการบริหาร ว่างของชีวิต และระบบในสำนักงาน

ผลงานวิจัยของ วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่ง รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ด้านความผูกพันต่อองค์การพบว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.516

วรวรรณ ทอวิวัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาข้าราชการศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ และอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง

(คลองเตย) โดยนำแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 42.1 โดย 5 องค์ประกอบ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความภาคภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะการบริหาร ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ส่วนอีก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สุธินี เฉชะตา (2551) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Richard E. Walton ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงาน อยู่ในระดับสูง จากจำนวนทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านโอกาสในการพัฒนาการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลชีวิตในการทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

แวววรรณ ละอองศรี (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เฟดเดอรัลเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 226 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านองค์การ และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ และระดับรายได้

รุจิ อุศศิลป์ศักดิ์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร และระดับเงินเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 85

ชาญชัย วิทยาวรากรณ์ (2548) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทกรีนทิม จำกัด ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ การได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดีปลอดภัย การส่งเสริมคุณภาพการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคง การบูรณาการทางสังคม สิทธิของลูกจ้างและธรรมเนียมองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ความเกี่ยวข้องและประโยชน์ต่อสังคม ในภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบลักษณะสภาพบุคคลที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานปฏิบัติการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

เกศรี ศิริเสถียร (2543) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทในเครือเกษตร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทในเครือเกษตร จำนวน 202 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน และประสบการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรที่สำคัญ คือ ลักษณะงานที่ทำ การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความน่าเชื่อถือขององค์กร ระบบพิจารณาความดีความชอบ ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งตัวแปร พยากรณ์ทั้ง 6 ตัว สามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 54.6

รัชดาภรณ์ เค้นพงศ์พันธุ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานกลุ่มบริษัทธุรกิจเอกชนที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 347 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพ สมรส ระยะเวลาทำงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน โบนัส และค่าตอบแทนอื่น ๆ มีความความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การเข้ารับการศึกษาไม่พบว่ามีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าเงินและปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีตัวแปร 5 ตัวที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าเงิน 2 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานและ นโยบายและการบริหารขององค์กร แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ 2 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบ และปัจจัยส่วนบุคคล 1 ด้าน คือ ระยะเวลาทำงาน ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัวนี้

มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.7954 และสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 63.26

เปมิกา โปธิสกุล และลลิตา นิพิฐุประศาสน์ สุนทรวิภาต (2556) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน บรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลชลประทาน และศึกษาหาตัวแปรพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงาน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลจำนวน 161 คน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลชลประทาน อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับสูง พบว่าลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน โอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การเพิ่มคุณค่างาน และบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานคือบรรยากาศองค์กร ซึ่งอธิบายการผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ถึงร้อยละ 77.90

เนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ และณัฐพงษ์ มาศจิราภา (2557) ทำการศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเซ็นทารา จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจขาดงานและลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ปัจจัยที่เน้นคือความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมเซ็นทารา จำนวน 224 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคคล และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ ที่ส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจขาดงาน ส่วนด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านการบริหารงานที่เคารพสิทธิและความเสมอภาค และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งให้เห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจขององค์กรส่งผลกระทบบต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้วย ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีการทำกิจกรรมเพื่อสังคม แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม จะช่วยสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และเสริมสร้างภาพลักษณ์การเป็นนายจ้างที่ดีต่อพนักงานอีกด้วย

ปิยวรรณ พฤษะวัน และกาญจนาท เรืองวรากร (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้ เทคคิง จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และศึกษาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต

การทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน บริษัท ควอลิตี้ เทคคิง จำกัด จำนวน 85 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้านพบว่า ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันคือ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงานนั้น ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Saks (2006) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลลัพธ์ ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน โดยการศึกษาตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร โดยมีตัวแปรตามคือความพึงพอใจในงาน พันธะสัญญาต่อองค์กร การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน ได้แก่ คุณลักษณะของงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ผลลัพธ์จากการที่พนักงานผูกพันทุ่มเทต่องานที่พบคือ พนักงานเกิดความพึงพอใจต่องานและมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรลดน้อยลง

เบลสซิง ไวท์ (White, 2011) บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการ ได้ทำการศึกษาความผูกพันในองค์กรของพนักงาน (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 มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกันบางพื้นที่คืออินเดียและจีน จากการศึกษาในพื้นที่เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจ) โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,492 คน พบว่า ในปี 2010 มีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) จำนวน 26% เกือบผูกพัน (Almost engage) จำนวน 30% ซึ่งในปี 2010 มีจำนวนพนักงานที่มีความผูกพันมากกว่าปี 2008

Anand Pawar (2013) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรที่ทำธุรกิจด้านพลังงาน วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในปัจจุบันด้านค่าตอบแทน ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน โอกาสในการเติบโต การฝึกอบรมและพัฒนา และความมั่นคงในงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่อายุ 35-45 ปี ร้อยละ 42.68 อยู่ในส่วนงานปฏิบัติการและซ่อมบำรุง ร้อยละ 57 พนักงานมีความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน ร้อยละ 63 พนักงานที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน ร้อยละ 34 พนักงานที่ไม่ตัดสินใจเลือก ร้อยละ 2.44 โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความพึงพอใจของพนักงานในด้านการฝึกอบรมและพัฒนา องค์กรควรจัดให้มีการเพิ่มขอบเขตการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานเรียนรู้งานใหม่ เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่องาน ในส่วนของปัจจัยความสัมพันธ์ภายในระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ควรสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างกัน เพราะความสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายขององค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจในประเด็นดังกล่าว โดยได้กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1975) มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยแสดงให้เห็นว่า แนวคิดนี้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1975) ประกอบไปด้วยตัวชี้วัด 8 ประการ ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) การเติบโตและความมั่นคง 4) การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน 5) การบูรณาการทางสังคมหรือ การทำงานร่วมกันในองค์กร 6) ประชาธิปไตยในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ 8) การเป็นประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งเหล่านี้ส่งผลอย่างไรต่อความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุนการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) โดยนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานของ ชูเฟลิและเบคเคอร์ (Schaufeli & Bakker, 2004) ที่ได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันในงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือด้านความขยันขันแข็ง ด้านความทุ่มเทในการทำงาน ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน เพื่อมาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

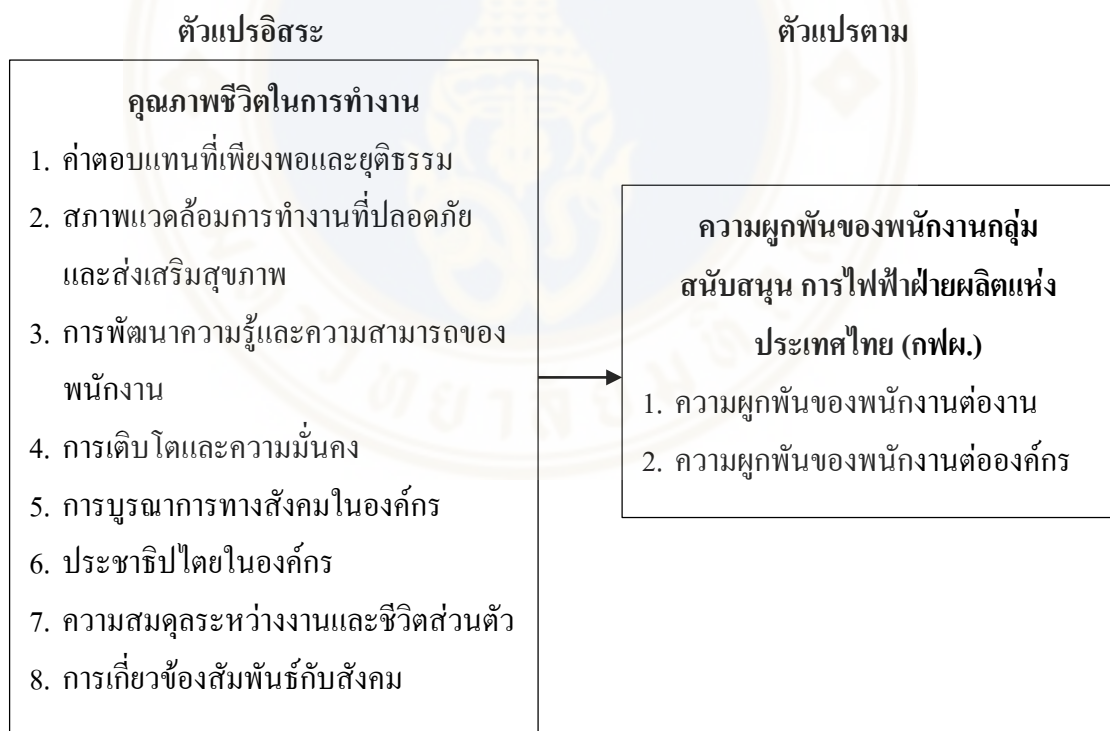
- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 3.3 สมมติฐานในงานวิจัย
- 3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 การสร้างเครื่องมือที่ใช้การวิจัย
- 3.7 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.8 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.9 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) โดยใช้แบบสอบถามที่ใช้มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Type Scale) โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กลุ่มสนับสนุน ประกอบไปด้วยสายรองผู้ว่าการบริหาร และสายรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน

### 3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยนำแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) เกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบ 8 ด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน การเติบโตและความมั่นคง การบูรณาการทางสังคมในองค์กร ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และกลุ่มที่ 2 ความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ประกอบไปด้วยความผูกพันของพนักงานต่องาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแสดงตามภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Frame)



### 3.3 สมมติฐานในงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน  
สมมติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 4 การเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 5 การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 6 ประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 7 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานที่ 8 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 9 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 10 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 11 การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 12 การเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 13 การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 14 ประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 15 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 16 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

### 3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กลุ่มสนับสนุน ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายรองผู้ว่าการบริหาร (ร.ว.ห.) และสายรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน (ร.ว.บ.) จำนวน 3,332 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2563)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จากพนักงานสายรองผู้ว่าการบริหาร จำนวน 2,396 คน (ร้อยละ 71.91) และพนักงานสายรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน จำนวน 936 คน (ร้อยละ 28.09) ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้ตัวแทนในแต่ละสายงานอย่างเหมาะสม รายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กลุ่มสนับสนุน	ประชากร (คน)	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สายรองผู้ว่าการบริหาร	2,396	71.91	257
สายรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน	936	28.09	100
รวม	3,332	100	357

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงาน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับบังคับบัญชา และสายงาน รวมคำถามทั้งหมด 6 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด ให้เลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยสร้างแบบวัดจากการทบทวนแนวคิดของ Richard E. Walton (1973) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน มาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน
4. การเติบโตและความมั่นคง
5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

แบบสอบถามเป็นลักษณะการเลือกตอบโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของลิเคิร์ท 5 ระดับ มีเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 ความผูกพันของพนักงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพัน ประกอบไปด้วย 2 ด้าน คือ ความผูกพันของพนักงานต่องาน ผู้วิจัยพัฒนามาจากงานของ Schaulife และ Bakker (2006) ในส่วน ของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนามาจาก Saks (2006)

1. ความผูกพันของพนักงานต่องาน
2. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

แบบสอบถามเป็นลักษณะการเลือกตอบโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของลิเคิร์ต 5 ระดับ มีเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

คำตอบในส่วนที่ 1 จะใช้การอ่านผลในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การแจกแจงความถี่ และอัตราร้อยละ

คำตอบในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้วิจัยแปลผลข้อมูลโดยใช้วิธีอิงเกณฑ์ในการแปล ความข้อมูลเป็น 5 ระดับ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับ ออกเป็น 5 ช่วง ด้วยการใส่สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลในส่วนที่ 2 เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตใน การทำงานของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยที่นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อย  
 1.00 – 1.80 พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด  
 เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลในส่วนที่ 3 เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยความผูกพันของ  
 พนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยที่นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	พนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.6 การสร้างเครื่องมือที่ใช้การวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

- ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย
- ศึกษาวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม กำหนดคำนิยาม และตัวแปรของแบบสอบถาม
- กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย
- สังเคราะห์และดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
- นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปปรับปรุงแก้ไข
- นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กลุ่มธุรกิจหลัก ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นจำนวน 30 ชุด
- นำแบบสอบถามจากการทดลองใช้ (Pre-test) มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)
- ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
- นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา

### 3.7 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

#### 3.7.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิคืออาจารย์ที่ปริญญาสาหรณิพนธ์ เพื่อพิจารณาเรื่องความสอดคล้องของเนื้อหา ความถูกต้องและความเหมาะสมของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

#### 3.7.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test)

เมื่อผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยจะทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง (Pre-test) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ เพื่อตรวจสอบความบกพร่องของแบบสอบถาม และแก้ไขข้อคำถามต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล ผลจากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นที่หาได้ในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ศึกษา	Cronbach's Alpha Coefficient
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.980
- ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.939
- สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.953
- การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน	0.905
- การเติบโตและความมั่นคง	0.870
- การบูรณาการทางสังคมในองค์กร	0.903
- ประชาธิปไตยในองค์กร	0.943
- ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	0.943
- การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	0.933
ความผูกพัน	0.967

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	Cronbach's Alpha Coefficient
- ความผูกพันของพนักงานต่องาน	0.969
- ความขยันขันแข็ง	0.923
- ความทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน	0.945
- ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน	0.879
- ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	0.935

ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน พบว่าในแต่ละหัวข้อมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไปได้

### 3.8 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
  2. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้แทนในแต่ละหน่วยงาน ของสายสนับสนุน เพื่อขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล
  3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการส่งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ Line และ Facebook และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
  4. ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563
- ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.9 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วทำการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package For The Social Science) เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ผลทางสถิติ รายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วจึงสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับบังคับบัญชา และสายงาน
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
4. การทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยสมมติฐานการวิจัยที่ 1-16 เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 4.3 ความผูกพันของพนักงาน
- 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

### 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับบังคับบัญชา สายงาน โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและอัตราร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง 4.1 – 4.6 ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	202	40.4
หญิง	298	59.6
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กลุ่มสนับสนุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	2	0.4
25-34 ปี	206	41.2
35-44 ปี	81	16.2
45-54 ปี	112	22.4
55 ปีขึ้นไป	99	19.8
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กลุ่มสนับสนุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	11.2
ปริญญาตรี	254	50.8
ปริญญาโท	184	36.8
ปริญญาเอก	6	1.2
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กลุ่มสนับสนุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และระดับปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	2	0.4
2 ปี-น้อยกว่า 5 ปี	106	21.2
5 ปี-น้อยกว่า 10 ปี	111	22.2
10 ปี-น้อยกว่า 20 ปี	74	14.8
20 ปีขึ้นไป	207	41.4
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กลุ่มสนับสนุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ อายุงาน 5 ปี-น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 อายุงาน 2 ปี-น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 อายุงาน 10 ปี-น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และ อายุงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบังคับบัญชา

ระดับบังคับบัญชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับ 2	5	1.0
ระดับ 3	3	0.6
ระดับ 4	7	1.4
ระดับ 5	77	15.4
ระดับ 6	105	21.0
ระดับ 7	104	20.8
ระดับ 8	98	19.6
ระดับ 9	45	9.0
ระดับ 10	41	8.2
ระดับ 11	12	2.4
ระดับ 12	2	0.4
ระดับ 13	1	0.2
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กลุ่มสนับสนุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับบังคับบัญชาที่ระดับ 6 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รองลงมาคือ ระดับ 7 จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ระดับ 8 จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ระดับ 5 จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ระดับ 9 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ระดับ 10 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ระดับ 11 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ระดับ 4 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ระดับ 2 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ระดับ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ระดับ 12 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 และระดับ 13 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายงาน

สายงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รองผู้ว่าการบริหาร (ร.ว.ห.)	360	72.0
รองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน (ร.ว.บ.)	140	28.0
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กลุ่มสนับสนุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ในสายงานรองผู้ว่าการบริหาร (ร.ว.ห.) จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และสายงานรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน (ร.ว.บ.) จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

#### 4.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน การเติบโตและความมั่นคง การบูรณาการทางสังคมในองค์กร ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว การเกี่ยวข้องกับสังคม โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตาราง 4.7 – 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

(n = 500)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพชีวิต ในการทำงาน
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.57	0.862	มาก
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.99	0.793	มาก
3. การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน	3.58	0.789	มาก
4. การเติบโตและความมั่นคง	3.52	0.788	มาก
5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร	3.80	0.719	มาก
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.65	0.809	มาก
7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	3.97	0.849	มาก
8. การเกี่ยวข้องกับสังคม	3.93	0.842	มาก
โดยรวม	3.75	0.638	มาก

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ค่าเฉลี่ย 3.97 ด้าน การเกี่ยวข้องกับสังคม ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.58 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 3.57 และด้านการเติบโตและความมั่นคง ค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม

(n = 500)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพชีวิต ในการทำงาน
<b>ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</b>			
1. รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการ ครองชีพ	3.35	1.027	ปานกลาง
2. ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณ งานที่รับผิดชอบ	3.56	1.024	มาก
3. พอใจกับการขึ้นเงินเดือนประจำปี และโบนัสในรอบที่ผ่านมา	3.76	0.941	มาก
4. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ใน การทำงาน	3.53	0.983	มาก
5. พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ	3.68	0.999	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.862</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรมโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พอใจกับ การขึ้นเงินเดือนประจำปี และ โบนัสในรอบที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.76 รองลงมาคือ พอใจ กับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และอันดับสุดท้ายคือ รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับ ค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.35

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

(n = 500)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
<b>ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</b>			
6. สถานที่ทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิ ระบบระบายอากาศที่ดี	3.95	0.928	มาก
7. มีอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ	3.92	0.944	มาก
8. ห้องน้ำมีความสะอาด มีการดูแลรักษาอย่างถูกต้องลักษณะ	4.01	0.938	มาก
9. มีการเตรียมความพร้อม มีมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันอุบัติเหตุ อัคคีภัยหรือภัยพิบัติต่าง ๆ	4.08	0.875	มาก
10. ให้ความสนใจในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น	3.89	0.940	มาก
11. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.06	0.869	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.793</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการเตรียมความพร้อม มีมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันอุบัติเหตุ อัคคีภัยหรือภัยพิบัติต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.08 รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณภาพปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.06 และอันดับสุดท้ายคือ ให้ความสนใจในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.89

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนา  
ความรู้และความสามารถของพนักงาน

(n = 500)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพชีวิต ในการทำงาน
<b>ด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน</b>			
12. ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถและความถนัดใน การทำงานอย่างเต็มที่	3.62	0.956	มาก
13. ท่านได้รับข้อมูลที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน	3.61	0.894	มาก
14. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่	3.60	0.913	มาก
15. มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม	3.45	0.997	มาก
16. ห้องฝึกอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม และมีคุณภาพ	3.64	0.902	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.789</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนา  
ความรู้และความสามารถของพนักงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า ห้องฝึกอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด  
คือ 3.64 รองลงมาคือ ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถและความถนัดในการทำงานอย่างเต็มที่  
มีค่าเฉลี่ย 3.62 และอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด  
คือ 3.45



**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเติบโต และความมั่นคง

(n = 500)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพชีวิต ในการทำงาน
<b>ด้านการเติบโตและความมั่นคง</b>			
17. ท่านคิดว่า กฟผ. เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	3.93	0.905	มาก
18. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	3.26	0.998	ปานกลาง
19. ได้รับมอบหมายงานและภารกิจเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	3.74	0.829	มาก
20. กฟผ. มีแผนความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนและเหมาะสม	3.17	1.066	ปานกลาง
21. การทำงานที่ กฟผ. ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตั้งเป้าหมายไว้	3.51	1.016	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.788</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเติบโตและความมั่นคงโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่า กฟผ. เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.93 รองลงมาคือ ได้รับมอบหมายงานและภารกิจเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และอันดับสุดท้ายคือ กฟผ. มีแผนความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.17

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร

(n = 500)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
<b>ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร</b>			
22. พนักงานทุกคนมีโอกาสรับทราบปัญหาในการทำงานและแสดงความคิดเห็น ร่วมกันแก้ไขปัญหา	3.40	0.967	ปานกลาง
23. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.857	มาก
24. ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปได้อย่างดี	4.05	0.830	มาก
25. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานต่าง ๆ	4.00	0.783	มาก
26. องค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสนพบปะสังสรรค์กันอยู่เสมอ	3.66	0.969	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.719</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.05 รองลงมาคือ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานทุกคนมีโอกาสรับทราบปัญหาในการทำงานและแสดงความคิดเห็น ร่วมกันแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.40

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านประชาธิปไตย ในองค์กร

(n = 500)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพชีวิต ในการทำงาน
<b>ด้านประชาธิปไตยในองค์กร</b>			
27. ข้อบังคับ ระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ของกฟผ. มีความเป็น ธรรมกับพนักงานโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.63	0.963	มาก
28. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่	3.54	0.971	มาก
29. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติและเคารพสิทธิ	3.83	0.878	มาก
30. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลและ ไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	3.87	0.892	มาก
31. ผู้บังคับบัญชากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ตามตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม	3.60	0.970	มาก
32. พนักงานทุกคนได้รับความเสมอภาค	3.44	1.053	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.809</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านประชาธิปไตย ในองค์กรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.87 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติและเคารพสิทธิ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานทุกคน ได้รับความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.44

**ตารางที่ 4.14** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว

(n = 500)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
<b>ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว</b>			
33. ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาให้งาน เวลาส่วนตัวและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	4.00	0.909	มาก
34. ท่านมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาด้านตัวในแต่ละวัน	3.99	0.906	มาก
35. ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ	3.95	0.945	มาก
36. ท่านสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้	3.96	0.903	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.849</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านสามารถจัดแบ่งเวลาให้งาน เวลาส่วนตัวและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.00 รองลงมาคือ ท่านมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาด้านตัวในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ย 3.99 และอันดับสุดท้ายคือ ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.95

**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเกี่ยวข้องกับ สัมพันธ์กับสังคม

(n = 500)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพชีวิต ในการทำงาน
<b>ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม</b>			
37. ท่านภูมิใจในภาพลักษณ์ของ กฟผ. ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.84	0.897	มาก
38. กิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่ กฟผ. สนับสนุนและ ดำเนินงาน ทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงาน กฟผ.	3.96	0.938	มาก
39. กฟผ. ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรม สาธารณประโยชน์หรือการช่วยเหลือสังคม	4.03	0.882	มาก
40. ท่านชื่นชอบกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ที่ กฟผ. ให้การสนับสนุนและดำเนินงาน	3.89	0.973	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.842</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กฟผ. ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์หรือการช่วยเหลือสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.03 รองลงมาคือ กิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่ กฟผ. สนับสนุนและดำเนินงาน ทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงาน กฟผ. มีค่าเฉลี่ย 3.96 และอันดับสุดท้ายคือ ท่านภูมิใจในภาพลักษณ์ของ กฟผ. ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.84

### 4.3 ความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความผูกพันของพนักงานต่องาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตาราง 4.16 – 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของพนักงาน

(n = 500)

ความผูกพันของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ความผูกพันของพนักงานต่องาน	3.78	0.685	มาก
2. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	4.00	0.755	มาก
<b>ภาพรวมความผูกพันของพนักงาน</b>	<b>3.86</b>	<b>0.653</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความผูกพันของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 โดยมีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีความผูกพันของพนักงานต่องานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของพนักงานต่องาน

(n = 500)

ความผูกพันของพนักงานต่องาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ด้านความขยันขันแข็ง	3.79	0.746	มาก
2. ด้านความทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน	3.82	0.725	มาก
3. ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน	3.69	0.771	มาก
<b>ภาพรวมความผูกพันของพนักงานต่องาน</b>	<b>3.78</b>	<b>0.685</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.17 กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันของพนักงานต่องานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 โดยมีความผูกพันของพนักงานต่องานอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านความทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาคือด้านความขยันขันแข็ง มีค่าเฉลี่ย 3.79 และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของพนักงานต่องาน ด้านความขยันขันแข็ง ด้านความทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

(n = 500)

ความผูกพันของพนักงานต่องาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพันต่องาน
<b>ด้านความขยันขันแข็ง</b>			
41. เวลาตื่นนอนตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน	3.59	0.880	มาก
42. ท่านมีจิตใจที่ไม่ยอมแพ้เมื่อพบอุปสรรคในงานที่ท่านทำ	4.02	0.788	มาก
43. ท่านรู้สึกมีพลังเต็มเปี่ยมในการทำงาน	3.78	0.841	มาก
44. ท่านรู้สึกกระปี้กระเปร่า และกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะทำงาน	3.76	0.855	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.746</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านความทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน</b>			
45. ท่านจดจ่อกับงานที่ท่านทำ	4.03	0.747	มาก
46. ท่านเห็นถึงความหมายและประโยชน์ของงานที่ท่านทำ	4.04	0.814	มาก
47. เป็นสิ่งยากที่จะดึงหรือแยกท่านออกมาจากงาน	3.55	0.854	มาก
48. งานคือแรงบันดาลใจสำหรับท่าน	3.58	0.962	มาก
49. ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ท่านทำ	3.94	0.911	มาก
50. ท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	3.77	0.960	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.725</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน</b>			
51. ท่านหมกมุ่นอยู่กับงาน	3.39	0.940	ปานกลาง
52. ในเวลาที่ท่านทำงาน มักจะคิดถึงแต่สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน	3.76	0.842	มาก
53. ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ทำงาน	3.91	0.888	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.771</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่องานในแต่ละด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านความขยันขันแข็ง พนักงานมีความผูกพันโดยรวมในระดับผูกพันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีจิตใจที่ไม่ยอมแพ้เมื่อพบอุปสรรคในงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุดคือ 4.02 รองลงมาคือ ท่านรู้สึกมีพลังเต็มเปี่ยมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.78 และอันดับสุดท้ายคือ เวลาตื่นนอนตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.59

ด้านความทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน พนักงานมีความผูกพันโดยรวมในระดับผูกพันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเห็นถึงความหมายและประโยชน์ของงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.04 รองลงมาคือ ท่านจดจ่อกับงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และอันดับสุดท้ายคือ เป็นสิ่งยากที่จะดึงหรือแยกท่านออกมจากงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.55

ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน พนักงานมีความผูกพันโดยรวมในระดับผูกพันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.91 รองลงมาคือ ในเวลาที่ท่านทำงาน มักจะคิดถึงแต่สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.76 และอันดับสุดท้ายคือ ท่านหมกมุ่นอยู่กับงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.39

#### ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

(n = 500)

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพันต่องาน
54. ท่านจะรีบชี้แจงและกล่าวแก้ทันที เมื่อมีคนกล่าวถึงองค์กรในทางลบ	4.14	0.813	มาก
55. ท่านจะยังคงทำงานที่องค์กรนี้ต่อไปตราบเท่าที่องค์กรจะดำรงอยู่	4.26	0.815	มากที่สุด
56. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกในองค์กรนี้	4.27	0.843	มากที่สุด
57. ท่านเชื่อว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรมีความสอดคล้องกัน	3.84	0.971	มาก
58. ท่านเห็นว่าองค์กรมีเป้าหมาย กลยุทธ์ และแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถนำไปสู่ผลสำเร็จ	3.71	1.030	มาก
59. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน	3.95	0.922	มาก
60. ท่านร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นทุกครั้งด้วยความเต็มใจ	3.87	0.904	มาก
<b>ภาพรวมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร</b>	<b>4.00</b>	<b>0.755</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 4.19 พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด ใน 2 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.27 รองลงมาคือ ท่านจะยังคงทำงานที่องค์กรนี้ต่อไปตราบเท่าที่องค์กรจะดำรงอยู่ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากใน 5 ประเด็น คือ ท่านจะรีบชี้แจงและกล่าวแก้ทันที เมื่อมีคนกล่าวถึงองค์กรในทางลบ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ท่านร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นทุกครั้งด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ท่านเชื่อว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรมีความสอดคล้องกัน มีค่าเฉลี่ย 3.84 และอันดับสุดท้ายคือ ท่านเห็นว่าองค์กรมีเป้าหมาย กลยุทธ์ และแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถนำไปสู่ผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.71

จากการทดสอบเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 ความผูกพันของพนักงานต่องาน									
2 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.377***								
3 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.408***	0.521***							
4 การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน	0.517***	0.526***	0.633***						
5 การเติบโตและความมั่นคง	0.474***	0.548***	0.550***	0.727***					
6 การบูรณาการทางสังคมในองค์กร	0.380***	0.477***	0.578***	0.664***	0.730***				
7 ประสิทธิภาพภายในองค์กร	0.444***	0.504***	0.580***	0.677***	0.704***	0.771***			
8 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	0.345***	0.447***	0.509***	0.424***	0.450***	0.601***	0.540***		
9 การเกี่ยวข้องกับสังคม	0.535***	0.437***	0.549***	0.619***	0.586***	0.603***	0.605***	0.509***	

\*\*\*Sig. < 0.001

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานต่องาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่องานมากที่สุด ( $r = 0.535$ ) โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001



ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร									
2 คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.393***								
3 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.497***	0.521***							
4 การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน	0.558***	0.526***	0.633***						
5 การเติบโตและความมั่นคง	0.581***	0.548***	0.550***	0.727***					
6 การบูรณาการทางสังคมในองค์กร	0.567***	0.477***	0.578***	0.664***	0.730***				
7 ประสิทธิภาพภายในองค์กร	0.579***	0.504***	0.580***	0.677***	0.704***	0.771***			
8 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	0.490***	0.447***	0.509***	0.424***	0.450***	0.601***	0.540***		
9 การเกี่ยวข้องกับสังคม	0.669***	0.437***	0.549***	0.619***	0.586***	0.603***	0.605***	0.509***	

\*\*\*Sig. < 0.001

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการเกี่ยวข้องกับสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมากที่สุด ( $r = 0.669$ ) โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุนกรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ได้กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 7 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 8 การเกี่ยวข้องกับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

**ตารางที่ 4.22** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3	.591 <sup>c</sup>	0.349	0.345	0.555

c. Predictors: (Constant), การเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับสังคม, การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน, ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

d. Dependent Variable: ความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากตารางที่ 4.22 สามารถวิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้จากค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) ที่แสดงค่า 0.345 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน และปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สามารถทำนายความผูกพันของพนักงานต่องานได้ร้อยละ 34.5 ที่เหลืออีกร้อยละ 65.5 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

**ตารางที่ 4.23** ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3	Regression	81.719	3	27.240	88.547	0.000 <sup>d</sup>
	Residual	152.583	496	0.308		
	Total	234.301	499			

a. Dependent Variable: ความผูกพันของพนักงานต่องาน

d. Predictors: (Constant), การเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับสังคม, การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน, ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน และปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยวิเคราะห์ได้จากค่า Sig. ที่มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ตารางที่ 4.24** ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน  
ต่องาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		3	(Constant)	1.636		
	การเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม	0.270	0.038	0.332	7.105	0.000
	การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน	0.227	0.043	0.261	5.282	0.000
	ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.075	0.034	0.095	2.195	0.029

a. Dependent Variable: ความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ระบุว่า ปัจจัยด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน และปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

เมื่อพิจารณาค่า Beta ทำให้วิเคราะห์ผลได้ว่า ปัจจัยด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน อย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด ที่ค่า Beta เท่ากับ 0.332 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน มีค่า Beta เท่ากับ 0.261 และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน มีค่า Beta เท่ากับ 0.095 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.25** ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

	Model	Beta In	t	Sig.
3	สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.021	0.417	0.677
	การเติบโตและความมั่นคง	0.090	1.599	0.110
	การบูรณาการทางสังคมในองค์กร	-0.080	-1.551	0.121
	ประชาธิปไตยในองค์กร	0.039	0.744	0.457
	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	0.033	0.752	0.452

a. Dependent Variable: ความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการเติบโตและความมั่นคง ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อ 2,4,5,6 และข้อ 7

2. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 9 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 10 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 11 การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 12 การเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 13 การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 14 ประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร



สมมติฐานการวิจัยที่ 15 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 16 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

**ตารางที่ 4.26** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
4	.724 <sup>d</sup>	0.524	0.521	0.522

d. Predictors: (Constant), การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม, การเติบโตและความมั่นคง, ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว, ประชาธิปไตยในองค์กร

d. Dependent Variable: ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากตารางที่ 4.26 สามารถวิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้จากค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) ที่แสดงค่า 0.521 หมายความว่า ปัจจัยด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ปัจจัยด้านการเติบโตและความมั่นคง ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และปัจจัยด้านประชาธิปไตยในองค์กร สามารถทำนายความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้ร้อยละ 52.1 ที่เหลืออีกร้อยละ 47.9 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

**ตารางที่ 4.27** ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4	Regression	148.956	4	37.239	136.421	0.000 <sup>e</sup>
	Residual	135.121	495	0.273		
	Total	284.078	499			

a. Dependent Variable: ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

e. Predictors: (Constant), การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม, การเติบโตและความมั่นคง, ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว, ประชาธิปไตยในองค์กร

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ปัจจัยด้านการเติบโตและความมั่นคง ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และปัจจัยด้านประชาธิปไตยในองค์กร ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยวิเคราะห์ได้จากค่า Sig. ที่มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ตารางที่ 4.28** ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		4	(Constant)	1.022		
	การเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม	0.375	0.038	0.418	9.976	0.000
	การเติบโตและความมั่นคง	0.185	0.044	0.193	4.229	0.000
	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	0.110	0.034	0.124	3.224	0.001
	ประชาธิปไตยในองค์กร	0.116	0.045	0.124	2.581	0.010

a. Dependent Variable: ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ระบุว่า ปัจจัยด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ปัจจัยด้านการเติบโตและความมั่นคง ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และปัจจัยด้านประชาธิปไตยในองค์กร ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

เมื่อพิจารณาค่า Beta ทำให้วิเคราะห์ผลได้ว่า ปัจจัยด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด ที่ค่า Beta เท่ากับ 0.418 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีค่า Beta เท่ากับ 0.193 ถัดมาเป็นปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และปัจจัยด้านประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีค่า Beta เท่ากับ 0.124 เท่ากัน

**ตารางที่ 4.29** ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของ ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์กร

	Model	Beta In	t	Sig.
4	ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-0.020	-0.522	0.602
	สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.048	1.151	0.250
	การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน	0.058	1.166	0.244
	การบูรณาการทางสังคมในองค์กร	0.013	0.229	0.819

a. Dependent Variable: ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ระบุว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อ 9, 10, 11 และข้อ 13

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

เนื้อหาในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัยโดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรม รวมถึงข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับ ความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ในปัจจุบัน 2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ในปัจจุบัน 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) 4. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) โดยมีขอบเขตของการวิจัยด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายรองผู้ว่าการบริหาร และสายรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน มีขอบเขตด้านเนื้อหาคือตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน 4. การเติบโตและความมั่นคง 5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร 6. ประชาธิปไตยในองค์กร 7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว 8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีตัวแปรตามคือ ความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) 2 ด้าน คือ 1. ความผูกพันของพนักงานต่องาน 2. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ขอบเขตด้านเวลา คือระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการเก็บข้อมูล ประมาณ 2 เดือน ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 500 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 ด้านอายุพบว่าส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 25-34 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 ด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 ด้านอายุงานพบว่าส่วนใหญ่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 ด้านระดับบังคับบัญชาพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 6 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ด้านสายงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมาจากสายงานรองผู้ว่าการบริหาร (รวห.) จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และมาจากสายงานรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน (รวบ.) จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งเรียงตามลำดับมากไปหาน้อยในแต่ละด้านดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.99 รองลงมาเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านบูรณาการทางสังคมในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และด้านการเติบโตและความมั่นคง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.52

ข้อมูลด้านความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 โดยมีด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.00 รองลงมาคือด้านความผูกพันของพนักงานต่องานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานทั้งต่องาน และต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน อย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านการเติบโตและความมั่นคง ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานและ

ชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานทั้งต่องานและต่อองค์กร

จากผลการวิจัย สามารถตอบคำถามในการวิจัยได้ดังนี้

คำถามในการวิจัยข้อที่ 1 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นอย่างไรในปัจจุบัน

#### ตารางที่ 5.1 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
1. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	มาก
2. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	มาก
3. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	มาก
4. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร	มาก
5. ประชาธิปไตยในองค์กร	มาก
6. การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน	มาก
7. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	มาก
8. การเติบโตและความมั่นคง	มาก
โดยรวม	มาก

คำถามในการวิจัยข้อที่ 2 ระดับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นอย่างไรในปัจจุบัน

#### ตารางที่ 5.2 ระดับความผูกพันของพนักงาน

ความผูกพันของพนักงาน	ระดับความผูกพัน
1. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	มาก
2. ความผูกพันของพนักงานต่องาน	มาก
โดยรวม	มาก

คำถามในการวิจัยข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อย่างไร

ตารางที่ 5.3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความผูกพัน ต่องาน	ความผูกพัน ต่อองค์กร
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	✓	✗
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	✗	✗
การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน	✓	✗
การเติบโตและความมั่นคง	✗	✓
การบูรณาการทางสังคมในองค์กร	✗	✗
ประชาธิปไตยในองค์กร	✗	✓
ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	✗	✓
การเกี่ยวข้องกับสังคม	✓	✓

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

### 5.2.1 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อเรียงลำดับในแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว การเกี่ยวข้องกับสังคม การบูรณาการทางสังคมในองค์กร ประชาธิปไตยในองค์กร การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และการเติบโตและความมั่นคง ตามลำดับ ผลการวิจัยในอันดับแรกคือด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความสอดคล้องกับแคมป์เบลล์ (Campbell, 1957) ที่ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คุณภาพชีวิตใน

การทำงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ซึ่งหมายถึงความอุดมสมบูรณ์ด้านวัตถุ คือการมีที่อยู่อาศัยที่ดี การมีอาหารที่เพียงพอ และสิ่งที่เป็นคุณค่าทางจิตใจหรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความปลอดภัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของปีววรรณ พุทชะวัน (2556) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ควอลิตี้ เทรคดิ่ง จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานบริษัท ควอลิตี้ เทรคดิ่ง จำกัด จำนวน 85 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน 2 อันดับแรกคือด้านสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

สำหรับผลการวิจัยระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้วิจัย ในอันดับที่ 3 และ 4 คือด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมและด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของเปมิกา และลลิตา (2556) ที่ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลชลประทาน โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลในโรงพยาบาลชลประทาน จำนวน 161 คน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับสูง พบว่าการมีอิสระในการทำงาน ได้ทราบผลการทำงาน มาตรฐานการทำงาน บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งยังสอดคล้องตามทฤษฎีองค์ประกอบสองปัจจัย (The Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1966) ที่กล่าวว่าปัจจัยค่าจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นตัวช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อยู่ตลอดเวลา และเป็นตัวบ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ได้แก่สังคม ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือ การสนับสนุน การให้คำปรึกษา เป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งกฟผ. เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมในการทำงานในลักษณะครอบครัวแบบพี่น้อง มีการให้ความช่วยเหลือกันทั้งในและนอกเวลา งาน การทำงานต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกส่วนงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในการให้ข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล จนถึงการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานภายในองค์กร องค์กรภายนอก และสังคมภายนอก

### 5.2.2 ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงาน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) มีระดับความผูกพันของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 โดยมีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและความผูกพันของพนักงานต่องาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.78 ตามลำดับ มีความสอดคล้องกับวิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2538) ที่กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีความหมายที่กว้างกว่าความผูกพันต่องาน เพราะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับองค์กร



ไม่ใช่แค่ตัวบุคคล ความผูกพันต่อองค์กรมีความมั่งคั่งที่มากกว่าความผูกพันต่องาน ซึ่งยังสอดคล้องกับ Mowday and Porter (1982) ที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นมากกว่าความจงรักภักดี เป็นสิ่งที่ทำให้คน ๆ หนึ่งยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายให้แก่องค์กรที่เขาอยู่

### 5.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

- สมมติฐานข้อที่ 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยูติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยูติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน กล่าวคือมีการกำหนดค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพต่อเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ที่กล่าวไว้ในเรื่องของการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอในการดำรงชีพ และยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Glimer (1966) ที่กล่าวไว้ว่าลักษณะที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือค่าจ้าง ที่จะต้องมีความเหมาะสมกับจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย

- สมมติฐานข้อที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากผลการวิจัยพบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน กล่าวคือสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Gallup Organization (2007) ที่กล่าวไว้ว่าองค์กรจะต้องกำหนดความสามารถทักษะ และประสบการณ์ในทุก ๆ ตำแหน่ง เพื่อคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้น อีกทั้งจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ดี เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน โดยสามารถตรวจสอบได้จากผลการปฏิบัติงาน อัตราการลาออก เป็นต้น

- สมมติฐานข้อที่ 3 การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (2557) ที่ทำการศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมเซนทารา จังหวัดขอนแก่น โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 224 คน พบว่า การพัฒนาความรู้และความสามารถ

ของพนักงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน ในการตั้งใจขาดงานของพนักงาน และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anand Pawar (2013) ที่ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรที่ทำธุรกิจด้านพลังงาน พบว่าด้านการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อให้พนักงานเรียนรู้งานใหม่ จะเพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันในงาน

- สมมติฐานข้อที่ 4 การเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากผลการวิจัยพบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน กล่าวคือ การเติบโตและความมั่นคงไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) และ Gallup Organization (2006) ที่กล่าวไว้ว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน หรือมีการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันของพนักงานต่องาน

- สมมติฐานข้อที่ 5 การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากผลการวิจัยพบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน กล่าวคือ การบูรณาการทางสังคมในองค์กรไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Moss (1974) ที่ได้กล่าวถึงมิติสัมพันธภาพในการทำงาน คือความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ลักษณะบรรยากาศในการทำงานที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นมิตร มีเพื่อนร่วมงานสนับสนุนให้ความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีความสุขกับการทำงาน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

- สมมติฐานข้อ 6 ประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากผลการวิจัย พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน กล่าวคือ ประชาธิปไตยในองค์กรไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับ Saks (2006) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยเหตุและผลของความผูกพันของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องานมีเพียงคุณลักษณะของงาน และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ผลที่ได้คือพนักงานเกิดความพอใจต่องาน และลาออกน้อยลง

- สมมติฐานข้อ 7 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากผลการวิจัยพบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน กล่าวคือ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับ Schaufeli and Bakker (2004) ที่ให้ลักษณะของผู้ที่มีความผูกพันในงานไว้ได้แก่ คนที่มีความขยัน คนที่ทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน คนที่กระตือรือร้น มีความภาคภูมิใจในงาน รู้สึกว่างานเป็นสิ่งที่ท้าทาย รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับงานจนไม่สามารถดึงตัวออกมาจากงานได้ง่าย

- สมมติฐานข้อ 8 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน

จากผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (2557) ที่ทำการศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมเซนทารา จังหวัดขอนแก่น โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 224 คน พบว่าด้านความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่องาน ในการตั้งใจขาดงานของพนักงาน

- สมมติฐานข้อที่ 9 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กล่าวคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (2557) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมเซนทารา จังหวัดขอนแก่น โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 224 คน พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรคือ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ จึงชี้ให้เห็นว่าด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอมีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

- สมมติฐานข้อที่ 10 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กล่าวคือ สภาพแวดล้อม

การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Institute for Employee Studies (2004) ที่ได้กล่าวว่า สุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เช่นความปลอดภัยจากเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย รวมถึงความปลอดภัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ต่างส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

- สมมติฐานข้อ 11 การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กล่าวคือ การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Institute for Employee Studies (2004) ที่กล่าวไว้ว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาการงานอาชีพ เป็นสิ่งที่ต้องการให้การสนับสนุนพนักงานให้เกิดการพัฒนาทักษะใหม่ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า รู้สึกถึงความท้าทายในงานยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

- จากสมมติฐานข้อ 12 การเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การเติบโตและความมั่นคงส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975: 93-95) และ Gallup Organization (2006) ที่เห็นตรงกัน ในเรื่องของปัจจัยพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความผูกพันของพนักงาน คือการที่องค์กรมีการวางแผน โอกาสในความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน

- สมมติฐานข้อ 13 การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กล่าวคือ การบูรณาการทางสังคมในองค์กรไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Gallup Organization (2006) ที่กล่าวไว้ว่าด้านสัมพันธภาพ หมายถึงการยอมรับความคิดเห็น การมีสัมพันธภาพ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

- สมมติฐานข้อ 14 ประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาธิปไตยในองค์กรส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1966:297-282)

ที่ได้กล่าวไว้ในเรื่องขององค์ประกอบเรื่องการจัดการ ได้แก่การวางแผนนโยบาย รวมถึงแนวทางปฏิบัติภายในองค์กร การดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยด้านหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ประชาธิปไตยในองค์กร เป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

- สมมติฐานข้อ 15 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975: 96-98) ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบไปด้วยความสมดุลของชีวิตระหว่างการทำงาน และด้านอื่น ๆ มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

- สมมติฐานข้อ 16 การเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (2006) ที่อธิบายไว้ว่าความเป็นประโยชน์ต่อสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดี และส่งผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (2557) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรมเซนทารา จังหวัดขอนแก่น โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 224 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรคือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ซึ่งให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจมีผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็น ซึ่งอาจนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์กรต่อไปดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จากผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อดูจากค่าเฉลี่ย จะอยู่ในอันดับแรก กล่าวคือ องค์กรให้ความสำคัญต่อสถานที่ในการทำงาน คำนึงถึงสุขลักษณะ และความปลอดภัยของพนักงาน จึง

ต้องรักษามาตรฐานนี้ไว้ และอาจจะเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอื่น ๆ สำหรับกลุ่มคนที่ต้องทำงานในสถานการณ์อันตราย เช่น วิศวกร ช่างไฟฟ้า องค์กรควรจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จะช่วยป้องกันอันตราย เช่น หมวกนิรภัย รองเท้านิรภัย ถุงมือกันความร้อน ในเหตุการณ์ปัจจุบันที่มีภาวะโรคระบาดจากไวรัสโควิด-19 องค์กรก็สามารถที่จะสนับสนุนการป้องกันไวรัสโควิด-19 ได้แก่การจัดสถานที่ทำงานให้มีฉากกั้นระหว่างบุคคล ลดกระบวนการทำงานให้พนักงานสัมผัสเชื้อโรคน้อยที่สุด เช่น Work From Home การประชุมทางออนไลน์ กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย โดยจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ถูกสุขอนามัยส่วนบุคคล เช่น กระจายชำระ ถังขยะที่ไม่ต้องใช้มือสัมผัส สบู่เหลวล้างมือ แอลกอฮอล์เจล และทำความสะอาดบริเวณที่มีการสัมผัสร่วมทุก 1 ชั่วโมง เช่น ลูกบิดประตู ปุ่มกดลิฟท์ เป็นต้น ในกรณีที่เป็นพนักงานที่มีความเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อ จะต้องแนะนำการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล ให้ตรงกับลักษณะการทำงาน สุดท้ายควรมีการประเมินความเสี่ยงให้ทันต่อเหตุการณ์เพื่อป้องกันไวรัสโควิด-19 ด้วย เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ และเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านนี้มากยิ่งขึ้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว จากผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อดูจากค่าเฉลี่ย จะอยู่ในอันดับที่ 2 จากทั้งหมด 8 ด้าน หมายถึงพนักงานสามารถแบ่งเวลางานและเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี องค์กรจะต้องรักษาระดับสมดุลนี้ไว้ ควรมีแนวทางหรือทางเลือกเพื่อใช้ในการสร้างหรือพัฒนาสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ได้แก่ การมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น เป็นการสร้างทางเลือกชั่วโมงการทำงานที่พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนได้นอกเหนือจากช่วงเวลาหลักที่ตกลงกันไว้ ไม่ว่าจะเป็นเวลาเริ่ม เวลาพัก หรือเวลาเลิกงาน การให้วันหยุดทดแทน เป็นการให้สิทธิวันหยุดในวันที่สะดวก ทดแทนการทำงานนอกเวลา การช่วยเหลือดูแลบุตรเป็นการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกในการดูแลบุตรของพนักงานในสถานที่ทำงาน การส่งเสริมกิจกรรมในครอบครัว โดยครอบครัวของพนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ เช่น การแข่งขันกีฬาภายใน งานเลี้ยงปีใหม่ เป็นต้น เมื่อพนักงานเกิดความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตครอบครัว พนักงานก็จะมีความสุขและไม่เครียด เมื่อสุขภาพจิตดี สุขภาพกายก็จะดีตาม นำมาซึ่งความพึงพอใจ ทำให้พนักงานพร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กรต่อไป

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม จากผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อดูจากค่าเฉลี่ย จะอยู่ในอันดับที่ 3 จากทั้งหมด 8 ด้าน หมายถึงองค์กรมีกิจกรรมที่ให้พนักงานในองค์กรทำร่วมกันอยู่เสมอ อาจส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาหรือกิจกรรมที่ช่วยเหลือสังคมมากขึ้น ส่งเสริมให้พนักงานร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เพื่อปลูกฝังค่านิยมที่ดี ทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจในภาพลักษณ์ของกฟผ. ยิ่งขึ้นไป

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร จากผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อดูจากค่าเฉลี่ย จะอยู่ในอันดับที่ 4 จากทั้งหมด 8 ด้าน กล่าวคือพนักงาน กฟผ. มีโอกาสในการที่จะแสดงออก เห็นคุณค่าของตน และมีโอกาสในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ควรส่งเสริมให้ทั้งองค์กรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี อาจสนับสนุนให้พนักงานได้ทำงานร่วมกับภายนอกสายงานของตน เพื่อเป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อดูจากค่าเฉลี่ย จะอยู่ในอันดับที่ 5 จากทั้งหมด 8 ด้าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องสื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของ กฟผ. ว่าเป็นธรรมกับทุกคนในองค์กร ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เนื่องจากมีสถานการณ์ต่าง ๆ เข้ามาเป็นตัวกำหนดทิศทาง การดำเนินอยู่ตลอด จึงควรมีการปรับปรุงกฎ ระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้พร้อมรับการดำเนินงานในปัจจุบัน อาจมีการสอบถามความคิดเห็นจากตัวพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน จากผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อดูจากค่าเฉลี่ย จะอยู่ในอันดับที่ 6 จากทั้งหมด 8 ด้าน ดังนั้นผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ต้องกำหนดนโยบาย สื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบถึงผลการประเมินการทำงาน เพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงานและพัฒนาศักยภาพตนเอง การจัดอบรม ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับงานนั้น ๆ เพื่อให้พนักงานผู้เข้าอบรมสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ อาจเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะสิ่งที่ตัวพนักงานเองต้องการเรียนรู้ และต้องการพัฒนาทักษะนั้น ๆ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าองค์กรให้การสนับสนุน เปิดโอกาสที่จะให้พนักงานเติบโตก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จากผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อดูจากค่าเฉลี่ย จะอยู่ในอันดับที่ 7 จากทั้งหมด 8 ด้าน องค์กรควรกำหนดอัตราการขึ้นเงินเดือนอย่างเท่าเทียม แสดงให้พนักงานเข้าใจว่าเงินเดือนที่ได้รับนั้นเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และเชื่อมโยงเข้ากับผลการประเมินการทำงาน เพื่อนำการประเมินมากำหนดการขึ้นเงินเดือนประจำปีและโบนัสประจำปี องค์กรยังสามารถจัดหาปัจจัยอื่น ๆ เช่นสวัสดิการด้านสุขภาพ ด้านครอบครัว ด้านที่อยู่อาศัย มาเป็นตัวช่วยเพื่อเพิ่มแรงกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทให้งาน ทั้งนี้ตั้งแต่ผู้บริหาร หัวหน้างาน รวมถึงฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล จะต้องสื่อสารให้พนักงานทั้งองค์กรเข้าใจตรงกัน ก็จะช่วยให้พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเพิ่มขึ้น

8. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเติบโตและความมั่นคง จากผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อดูจากค่าเฉลี่ย จะอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหาร หัวหน้างาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ต้องสื่อสารให้พนักงานทั้งองค์กรเข้าใจภาพรวมทิศทางในการดำเนินงานขององค์กร เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานทั้งองค์กรถึงความมั่นคง กำหนดเส้นทางการเติบโตของพนักงานในแต่ละสายอาชีพให้ชัดเจน ให้พนักงานเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ประกอบการเลื่อนระดับ เมื่อพนักงานเข้าใจก็จะทำให้สามารถวางแผนการเติบโตของตนเองได้ และช่วยให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเติบโตและความมั่นคงเพิ่มขึ้น

9. ความผูกพันของพนักงาน จากผลการวิจัยพบว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและความผูกพันของพนักงานต่องานอยู่ในระดับมาก เมื่อดูจากค่าเฉลี่ยพบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากกว่าความผูกพันของพนักงานต่องาน ผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องการเพิ่มระดับความผูกพันทั้งสองให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กร ต้องสื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงเป้าหมาย กลยุทธ์ และแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรที่ชัดเจน ในส่วนของความผูกพันต่องาน จะต้องทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น อาจจูงใจในรูปแบบของรางวัลที่เป็นสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic Rewards) เช่น โบนัส ผลประโยชน์อื่น ๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น หรือสิ่งจูงใจภายใน (Intrinsic Rewards) ประกอบด้วยความรู้สึกส่วนตัว เช่น การได้รับคำชม การทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีความสำคัญในการทำงาน มีคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร ทำให้เกิดความภูมิใจในงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ให้พนักงานเกิดความมั่นใจและมีความเชื่อมั่นในองค์กร

10. ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานทั้งต่อองค์กรและต่องาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมที่ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และความผูกพันของพนักงานต่องาน องค์กรควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสังคมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม แสดงออกว่าองค์กรคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าจะเป็นลูกค้า พนักงานในองค์กร สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากจะช่วยส่งเสริมในการสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีให้องค์กรแล้วยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของพนักงาน สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานทั้งต่อองค์กรและต่องาน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร องค์กรก็ควรให้ความสำคัญ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน และช่วยเพิ่มระดับความผูกพันของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น



### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งคำตอบที่ได้ อาจจะเป็น ข้อมูลที่ยังไม่ละเอียดในเชิงลึกมากพอ ดังนั้นการทำวิจัยในอนาคต ผู้วิจัยควรทำการศึกษาโดยใช้วิธี วิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้รายละเอียด ได้ข้อเท็จจริงในทุกแง่มุม และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น
2. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย (กฟผ.) เพียงเท่านั้น สำหรับการวิจัยในอนาคต ผู้วิจัยควรทำการศึกษาพนักงานกลุ่ม อื่น ๆ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจหลัก และกลุ่มยุทธศาสตร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งองค์กร
3. ควรมีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานเป็น ประจำทุกปี เพื่อเป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันของพนักงาน ในระยะยาว เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่แม่นยำ และได้ทราบพฤติกรรมรวมถึงทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไป
4. ควรขยายการศึกษาไปยังองค์กรรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ที่ทำธุรกิจด้านพลังงาน เพื่อนำ ผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับกรวิจัยครั้งนี้
5. ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานกับปัจจัยด้าน อื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำ ค่านิยมองค์กร การลาออกของพนักงาน เพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ ซึ่งสามารถ นำผลที่ได้ไปปรับใช้ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรต่อไป

### 5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้า ฝายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐานในการวัดระดับคุณภาพชีวิต ในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานในองค์กรอื่น ๆ เนื่องจากแต่ละองค์กรมีบริบทขององค์กร ที่แตกต่างกันทั้งในด้านวัฒนธรรม ค่านิยม และอื่น ๆ

## บรรณานุกรม

- กฤษฎา พงษ์รัตน์. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานขับรถ พนักงานคุ้มกันและหัวหน้าประจำรถยนต์คุ้มกันทรัพย์สินมีค่าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกศรี คีรีเสถียร. (2543). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทในเครือเกษตร. ปรินิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จารุณี วงศ์คำแน่น. (2537). ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญชัย วิทยาวรากรณ์. (2548). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัทกรีนทิม จำกัด. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงาน. Productivity World (7), 24-25.
- รัชดาภรณ์ เคนพงษ์พันธุ์. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร. ปรินิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุจิ อุกศิลปัสกดี. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. ปรินิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรวรรณ ตอวิวัฒน์. (2554). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย).
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิค ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. ปรินิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิชาญ สุวรรณรัตน์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ปรินิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). การบริหารงานแบบคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เอเชียเพรส.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิสุทธ์ อุตตมะ. (2550). ศึกษาคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ.
- แหวววรรณ ละอองศรี. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเฟดเดอรัลเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมใจ เอื้อกอบกฤษ. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2557). รายงานการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปี 2557, 17.
- สุธินี เดชะดา. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Baron, R. A., & Greenberg, J. (1990). Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work (Vol. 1): Allyn & Bacon.
- Burke, R. J. (2006). The changing nature of work and organizations: Implications for human resource management. *Human Resource Management Review*, 16(2), 86-94.
- Campbell, R. F. (1957). Administrative behavior in education. New York: McGraw-Hill.
- Cascio, W. (2006). Managing Human Resources: productivity, quality of work life, profits (7<sup>th</sup> ed.). Tata McGraw-Hill. Abnormal and Social Psychology.
- Gubman, E. (2003). Engaging Talent Trust creates a better workplace. *Executive Excellence*, 20(7), 11-11.
- Hackman, J. R., & Suttle, J. L. (1977). Improving life at work: Behavioral science approaches to organizational change. 14.
- Hakanen, J. J., Perhoniemi, R., & Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness. *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 78-91.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87(2), 268.
- Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. *Cleveland. World* 290, 339-341.
- Hewitt Associates. (2004). Employee engagement higher at double-digit growth companies. Retrieved from <https://www.greenleaf.org/winning-workplaces/workplace-resources/research-studies/teambuilding/employee-engagement-higher-at-double-digit-growth-companies/>
- Huse, E. F., & Cummings, T. (1985). *Organizational development and change*, St. Paul, Minnesota: West Publishing, 35-37.
- Institute for Employment Studies. (2004). The driver of employee engagement.
- Langelaan, S., Bakker, A. B., Van Doornen, L. J., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? *Personality and individual differences*, 40(3), 521-532.
- Luthans, F., Wahl, L. V. K., & Steinhaus, C. S. (1992). The importance of social support for employee commitment: A quantitative and qualitative analysis of bank tellers. *Organization Development Journal*.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality* Harper and Row. New York, NY.
- McGregor, D. (1959). Theory X and Theory Y, *The theories of motivation and management. The study of leadership*, 404-416. Retrieved from [https://books.google.co.th/books?hl=th&lr=&id=X6LZAAAAMAAJ&oi=fnd&pg=PA404&dq=McGregor+\(1959:+64\)+Theory+X+and+Y+Assumption&ots=Uv3lTCADys&sig=QZeuqsT3Ssn5cZLPuR0z15d9l04&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.th/books?hl=th&lr=&id=X6LZAAAAMAAJ&oi=fnd&pg=PA404&dq=McGregor+(1959:+64)+Theory+X+and+Y+Assumption&ots=Uv3lTCADys&sig=QZeuqsT3Ssn5cZLPuR0z15d9l04&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Mercer LLC. (2009). Employee Engagement. Retrieved from <https://www.mercer.com/what-we-do/workforce-and-careers/talent-strategy/employee-engagement.html>
- Porter, L., Mowday, R., & Steers, R. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of managerial psychology*.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 116-131.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.
- Simon, H., & March, J. (1976). *Administrative behavior organization*: New York: free Press.
- The Gallup Organization. (1990). *Engagement Employees Inspire Company Innovation*.
- Towers Perrin. (2011). *Engaged employees drive the bottom line*. Society for Human Resources Management.
- Walton, R. E. (1975). *Criteria for quality of working life. The Quality of Working Life*. New York: The Free Press.
- Westley, W. A. (1979). Problems and solutions in the quality of working life. *Human relations*, 32(2), 113-123.
- White, B. (2011). *Employee engagement report 2011: Beyond the numbers: A practical approach for individuals, managers, and executives*. In: Princeton, NJ: Blessing White Research.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235-244.



ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพัน  
ของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มสนับสนุนการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบวัดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ ความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วน ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้ไว้เป็นความลับ แบบสอบถามทุกฉบับจะไม่มีมีการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การทำงานของท่าน เป็นการนำเสนอผลงานวิจัยในลักษณะภาพรวม ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพัน  
ของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 2. 25-34 ปี ( ) 3. 35-44 ปี  
( ) 4. 45-54 ปี ( ) 5. 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี  
( ) 3. ปริญญาโท ( ) 4. ปริญญาเอก

4. อายุงาน

- ( ) 1. น้อยกว่า 2 ปี ( ) 2. 2-น้อยกว่า 5 ปี ( ) 3. 5-น้อยกว่า 10 ปี  
( ) 4. 10-น้อยกว่า 20 ปี ( ) 5. 20 ปีขึ้นไป

5. ระดับบังคับบัญชา

- ( ) 1. ระดับ 2 ( ) 2. ระดับ 3 ( ) 3. ระดับ 4  
( ) 4. ระดับ 5 ( ) 5. ระดับ 6 ( ) 6. ระดับ 7  
( ) 7. ระดับ 8 ( ) 8. ระดับ 9 ( ) 9. ระดับ 10  
( ) 10. ระดับ 11 ( ) 11. ระดับ 12 ( ) 12. ระดับ 13  
( ) 13. ระดับ 14

6. สายงาน

- ( ) 1. รองผู้อำนวยการบริหาร (รวบ.)  
( ) 2. รองผู้อำนวยการบัญชีและการเงิน (รวบ.)



## ส่วนที่ 2 แบบวัดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

คำถาม	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
<b>คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</b>					
1. รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพ					
2. ได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
3. พอใจกับการขึ้นเงินเดือนประจำปี และ โบนัสในรอบที่ผ่านมา					
4. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงาน					
5. พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</b>					
6. สถานที่ทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิ ระบบระบายอากาศที่ดี					
7. มีอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ					
8. ห้องน้ำมีความสะอาด มีการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สุขอนามัย					
9. มีการเตรียมความพร้อม มีมาตรการชัดเจนในการป้องกันอุบัติเหตุ อန္คิภัยหรือภัยพิบัติต่าง ๆ					
10. ให้ความสนใจในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
11. ท่านรู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน</b>					
12. ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถและความถนัดในการทำงานอย่างเต็มที่					
13. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน					

คำถาม	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
14. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาตนเองเต็มที่					
15. มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม					
16. ห้องฝึกอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและมีคุณภาพ					
<b>ด้านการเติบโตและความมั่นคง</b>					
17. ท่านคิดว่า กฟผ. เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง					
18. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
19. ได้รับมอบหมายงานและภารกิจเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ					
20. กฟผ. มีแผนความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนและเหมาะสม					
21. การทำงานที่ กฟผ. ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตั้งเป้าหมายไว้					
<b>ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร</b>					
22. พนักงานทุกคนมีโอกาสรับทราบปัญหาในการทำงานและแสดงความคิดเห็น ร่วมกันแก้ไขปัญหา					
23. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
24. ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปได้อย่างดี					
25. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานต่าง ๆ					
26. องค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพบปะสังสรรค์กันอยู่เสมอ					
<b>ด้านประชาธิปไตยในองค์กร</b>					
27. ข้อบังคับ ระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ของกฟผ. มีความเป็นธรรมกับพนักงานโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
28. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่					

คำถาม	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
29. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างไรให้เกิดิและ เคารพสิทธิ					
30. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพ สิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัว ที่ไม่ เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
31. ผู้บังคับบัญชากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของพนักงานตามตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม					
32. พนักงานทุกคนได้รับความเสมอภาค					
<b>ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว</b>					
33. ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาให้งาน เวลาส่วนตัว และครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
34. ท่านมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลา การทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวในแต่ละวัน					
35. ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ					
36. ท่านสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ใน ชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					
<b>ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม</b>					
37. ท่านภูมิใจในภาพลักษณ์ของ กฟผ. ต่อผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย					
38. กิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่ กฟผ. สนับสนุน และดำเนินงาน ทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจใน การเป็นพนักงาน กฟผ.					
39. กฟผ. ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรม สาธารณประโยชน์หรือการช่วยเหลือสังคม					
40. ท่านชื่นชอบกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ที่ กฟผ. ให้การสนับสนุนและดำเนินงาน					

### ส่วนที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความผูกพันของพนักงานต่องาน	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
<b>ด้านความขยันขันแข็ง</b>					
41. เวลาตื่นนอนตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน					
42. ท่านมีจิตใจที่ไม่ยอมแพ้เมื่อพบอุปสรรคในงานที่ท่านทำ					
43. ท่านรู้สึกมีพลังเต็มเปี่ยมในการทำงาน					
44. ท่านรู้สึกกระปรี้กระเปร่า และกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะทำงาน					
<b>ด้านความทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน</b>					
45. ท่านจดจ่อกับงานที่ท่านทำ					
46. ท่านเห็นถึงความหมายและประโยชน์ของงานที่ท่านทำ					
47. เป็นสิ่งยากที่จะดึงหรือแยกท่านออกจากงาน					
48. งานคือแรงบันดาลใจสำหรับท่าน					
49. ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ท่านทำ					
50. ท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย					
<b>ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน</b>					
51. ท่านหมกมุ่นอยู่กับงาน					
52. ในเวลาที่ท่านทำงาน มักจะคิดถึงแต่สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน					
53. ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ทำงาน					
<b>ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร</b>					
54. ท่านจะรีบชี้แจงและกล่าวแก้ทันที เมื่อมีคนกล่าวถึงองค์กรในทางลบ					
55. ท่านจะยังคงทำงานที่องค์กรนี้ต่อไปตราบเท่าที่องค์กรจะดำรงอยู่					
56. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกในองค์กรนี้					
57. ท่านเชื่อว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรมีความสอดคล้องกัน					
58. ท่านเห็นว่าองค์กรมีเป้าหมาย กลยุทธ์ และแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถนำไปสู่ผลสำเร็จ					

ความผูกพันของพนักงานต่องาน	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
59. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ จะทำให้ท่านมี ความสุขในการทำงาน					
60. ท่านร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นทุกครั้งด้วยความเต็มใจ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

