



การศึกษาค้นคว้าความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ
พนักงานองค์การธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร



โดย
นางสาวศรัณยา เต็งรัง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ
พนักงานองค์การธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

**A STUDY OF THE COMMITMENTS TO THE ORGANIZATION WORKING QUALITY
OF WORK LIFE AND GOOD CHARACTERISTICS OF THE STAFFS WORKING IN
THE PRIVATE WIRELESS TELECOMMUNICATIONS ORGANIZATION
IN BANGKOK**



By
Saranya Teng-rang

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

A Research Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

Bachelor of Arts Program in General Business Management

Faculty of Management Science

SILPAKORN UNIVERSITY

2009

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายภาคเอกชน
แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” เสนอ โดยนางสาวศรัณยา เต็งรัง มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

.....
(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)
หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
วันที่ เดือน พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์คาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

..... / /

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์คาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

..... / /

..... กรรมการ

(อาจารย์นพดล ไตวิชัยกุล)

..... / /

12490096 : สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร / คุณภาพชีวิตในการทำงาน / พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ศรัณยา เต็งรัง : การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (A STUDY OF THE COMMITMENTS TO THE ORGANIZATION, WORKING QUALITY OF WORK LIFE AND GOOD CHARACTERISTICS OF THE STAFFS WORKING IN THE PRIVATE WIRELESS TELECOMMUNICATIONS ORGANIZATION IN BANGKOK) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 86 หน้า.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 237 คนโดยวิธีการทางสถิติ SPSS ในการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรด้าน บรรทัดฐานต่อองค์กร มากที่สุด รองลงมาความผูกพันด้าน ความรู้สึกต่อองค์กร และมีความผูกพันด้าน ความต่อเนื่องต่อองค์กร ตามลำดับ
2. พนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมากที่สุด รองลงมาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านจิตใจ และด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ
3. พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด รองลงมาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสุภาพอ่อนน้อม และด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาเท่ากัน และด้านการให้ความร่วมมือ ตามลำดับ
4. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตในการทำงานต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552
ลายมือชื่อนักศึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับคำแนะนำ ตลอดจนการให้คำปรึกษาและการช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ คาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ให้การเสนอแนะ ดูแลเอาใจใส่รวมถึงตรวจสอบแก้ไขการวิจัยฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ประพล เปรมทองสุข ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา และชี้แนะแนวทางของการประมวลผลโปรแกรม SPSS ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนันทน์ หอมสุต ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดในเนื้อหาสาระและให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดีในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ขอขอบพระคุณคุณระพีพรรณ นัฏการณญานกุล คุณทิพวรรณ ศิริคุณ ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล และคุณชนก เก่ง กลิ่นสุวรรณ ที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัย

การวิจัยฉบับนี้ได้จัดทำเพื่อประมวลความรู้ที่ข้าพเจ้าได้ศึกษามมาจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อเป็นผลงานในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ และใช้เป็นข้อมูลเพื่อการจัดการวิจัยต่อไป คุณค่าและประโยชน์ของการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณของคณาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้และมีพระคุณทุกท่าน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความผูกพันต่อองค์กร.....	8
ความหมายของการผูกพันต่อองค์กร	8
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร.....	9
องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร.....	9
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดมิติของความผูกพันต่อองค์กร.....	11
ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร.....	11
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	12
คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	12
ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	13
องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	14
การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	19
มิติหลักที่ก่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน	20

บทที่	หน้า	
		ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน..... 21
		แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน..... 22
		ข้อจำกัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน..... 23
		พฤติกรรมเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 24
		ความหมายของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 24
		องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 27
		ลักษณะบุคคลที่มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 28
		แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 28
		ความสำคัญของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 30
		งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 31
		ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 31
		งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรม
		การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 32
		งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรม
		การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 33
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
	การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ.....	39
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
	ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	42
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
	ตอนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	44
	ตอนที่2 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร.....	47
	ตอนที่3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	54
	ตอนที่4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	58

บทที่		หน้า
ตอนที่	5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับ	
	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	64
	ตอนที่6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ	
	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	65
5.	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
	สรุปผลการวิจัย.....	66
	การอภิปรายผล.....	70
	ข้อเสนอแนะ.....	72
	ข้อเสนอแนะจากการการวิจัย.....	72
	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป.....	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก หนังสือ	ขอความร่วมมือวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
	ภาคผนวก ข แบบสอบถามเรื่องการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร	
	คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ	
	องค์กร กรณีศึกษา : องค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย	
	ภาคเอกชน แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.....	80
ประผู้วิจัย	86

สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
1	ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย..... 42
2	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานองค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน..... 44
3	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานองค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่ง..... 46
4	จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อองค์การ..... 47
5	จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความต่อเนื่องต่อองค์การ..... 49
6	จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านบรรทัดฐานต่อองค์การ..... 52
7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม..... 53
8	จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านร่างกาย..... 54
9	จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านจิตใจ..... 55
10	จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม..... 56
11	จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม..... 57

ตารางที่	หน้า
12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวม ของคะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	58
13 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ	59
14 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม.....	60
15 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา.....	61
16 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ด้านการให้ความร่วมมือ.....	62
17 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ด้านความสำนึกในหน้าที่	63
18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม	64
19 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ.....	64
20 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อองค์การกับพฤติกรรมกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	65

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การอยู่ร่วมกันในองค์กรก็เปรียบได้กับการอยู่ร่วมกันในสังคม เพียงแต่ย่อขนาดให้เล็กลง องค์กรแต่ละองค์กรก็มีสภาพสังคมเป็นของตัวเอง เมื่อคนแต่ละคนเข้าอยู่ร่วมกันในองค์กรที่มีสภาพแวดล้อม สภาพสังคมและวัฒนธรรมอันเดียวกัน เกิดการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ คนจึงจำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อที่จะอยู่ร่วมกัน (สถิติ วงศ์สวรรค์ 2529 : 2) และหากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลเป็นอิทธิพลที่จะทำให้สังคมสงบสุขหรือก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ได้ องค์กรก็ย่อมต้องการบุคคลหรือพนักงานที่มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา มีความผูกพันที่ดึงมาจากจิตใจมีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ตั้งใจทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงานให้สูงขึ้น อันจะมีประโยชน์สำหรับองค์กรและยังมีผลไปถึงสังคม และประเทศชาติ ดังนั้นส่วนที่สำคัญที่สุดที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร คือ บุคลากรในองค์กรหรือเรียกว่าทรัพยากรมนุษย์ ดังหลักปรัชญาพื้นฐานที่ได้กล่าวถึงทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า “ การยอมรับคุณค่าและความสำคัญของมนุษย์จะมีผลต่องานขององค์กร ” ดังนั้นความสำเร็จขององค์กรจึงเกิดจากองค์กรที่มีสมาชิกที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณภาพ (พงศ์ หรรดาร 2540: 2)

ปัจจุบันเศรษฐกิจด้านสื่อสาร โทรคมนาคม ไร้สายมีการแข่งขันที่รุนแรงและมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เหตุผลที่สำคัญอันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มนุษย์ผลิตขึ้น การพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมีความจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจใหม่เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ตลอดจนการแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ในการทำธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน จากสภาวะการณ์และความจำเป็นดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการที่องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียวนั้นยากที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ เพราะในการที่จะพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเป็นผู้นำทางธุรกิจได้นั้นองค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ดีและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนั้น หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ดังนั้นจึงได้มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ได้พยายามศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรขึ้น เพราะในการทำงานนั้นบุคลากรจะนำสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตเข้ามาทำงานด้วย ไม่ว่าจะเป็นความคิด ทักษะคิด ความเชื่อ ปัญหาทั้งในเรื่องครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมที่บุคลากรแสดงออกทั้งสิ้น และพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญซึ่งช่วยทำให้องค์กรมีประสิทธิผลและก่อให้เกิดแรงผลักดันให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นอกจากนั้นความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถส่งผลให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นยังมีพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง Smith, et al., (1983, อ้างถึงใน ผดุง เพชรสุข 2526)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกที่ดีต่องานและความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร Hackman and Sutte (1997, อ้างถึงใน ประเสริฐ กลิ่นหอม 2543) ทั้งยังสามารถช่วยลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน และเกิดอุบัติเหตุรวมถึงความเครียดที่เกิดจากงาน Fossum (1992, อ้างถึงใน ขศ สันตสมบัติ 2539) ดังนั้นหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว พนักงานย่อมมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งยังอาจช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความเต็มใจในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย จะเห็นได้ว่าหากพนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมดังกล่าวร่วมกับการที่พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนั้น นอกเหนือจากองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายแล้วยังเกิดประโยชน์แก่องค์กรโดยอ้อมคือ องค์กรอาจมีความเข้มแข็ง สามัคคี และพร้อมที่จะร่วมมือต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ

ภายในองค์กรหนึ่งๆนั้น มีวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวกำหนดรูปแบบของวิถีปฏิบัติของสมาชิกในองค์กร จึงถือได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นกลไก สร้างเอกลักษณ์ที่ทำให้องค์กรมีความแตกต่างจากองค์กรอื่น ทั้งนี้ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรสะท้อนถึงภาพความสัมพันธ์และบรรยากาศการทำงานที่มีความลงตัว ระหว่าง คน-ทีมงาน-เนื้องาน-หน่วยงาน-องค์กร อย่างดีเยี่ยมตลอดจนบทบาทของวัฒนธรรม องค์กรยังเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างความสมานฉันท์ความผูกพัน ความมุ่งมั่นและทุ่มเทของสมาชิกทุกคนต่อการใช้ชีวิตทำงานและ การร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรจึงมุ่งหมายที่จะส่งเสริมให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมในองค์กรอันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่พึงประสงค์ได้ในที่สุด ดังนั้น การตระหนักถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน โดยการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบ ตัดสินใจ ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานจะนำมาซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมถึงบริหารทรัพยากรบุคคล

โดยรวม เพื่อให้เกิดการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์กรสื่อสาร โทรคมนาคม ไร้สาย ภาคเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการวางแผนและการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวม อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรในภายภาคหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจ โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจ โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจ โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจ โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจ โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 237 คน

2. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการในองค์กร โดยแต่ละเรื่องจะศึกษาในขอบข่ายเนื้อหาต่อไปนี้

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร จะศึกษาโดยครอบคลุมรูปแบบตามแนวคิดของAllen and Meyer โดยศึกษาครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกและอารมณ์ ความผูกพันที่เกิดจากความต่อเนื่อง ความผูกพันทางหลักเกณฑ์

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน จะศึกษาครอบคลุมรูปแบบตามแนวคิดของคูว์ตันน์ มัทนินรันคร์กุล และคณะ (2540) มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ โดยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน มีดังนี้ ด้านร่างกาย (Physical Domain) ด้านจิตใจ (Psychological Domain) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships Domain) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Domain)

2.3 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะศึกษาครอบคลุมตามแนวคิดของ Organ and Bateman โดยศึกษาครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3. ตัวแปรที่ศึกษามีดังนี้

3.1 ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกและอารมณ์ ความผูกพันที่เกิดจากความต่อเนื่อง ความผูกพันทางหลักเกณฑ์

3.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านร่างกาย (Physical Domain) ด้านจิตใจ (Psychological Domain) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships Domain) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Domain)

3.3 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานในระดับปฏิบัติการภาคเอกชนแห่งหนึ่งซึ่งใช้เป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย

2. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อของพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมกับองค์กร สนับสนุนการดำเนินงาน ผลผลิตขององค์กรรวมถึงเป้าหมายขององค์กร และต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป ประกอบไปด้วย 3 ด้านคือ

2.1 ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง เป็นอารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งพนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและได้มีส่วนร่วมกับองค์กร

2.2 ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการที่ได้ประโยชน์หรือมีความจำเป็นที่จะต้องคงอยู่กับองค์กรหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

2.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่เชื่อว่าเป็นสิ่งสมควร ถูกต้อง เหมาะสมที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป หรือเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร หมายถึง ระดับการมีชีวิตที่ดี มีความสุข และความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งเป็นการประสานการรับรู้ของบุคคลทั้งในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และเป้าหมายในชีวิตของแต่ละบุคคล โดยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตจะประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

3.1 ด้านร่างกาย (Physical Domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสุขสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บป่วยทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงการนอนหลับพักผ่อน การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน เป็นต้น

3.2 ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่นการรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สติ การตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของตนที่มีต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่นๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

3.3 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships Domain) คือ การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศหรือการมีเพศสัมพันธ์

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Domain) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าคุณอยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน สถานบริการด้านสุขภาพ และสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นเองโดยไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการและเต็มใจปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

4.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ

4.2 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ทำทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่น เพื่อป้องกัน ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งที่คุณคนหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจยอมส่งผลต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง

4.3 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกรับภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอคอยอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

4.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดีเก็บความลับแสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร

4.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่เวลางานในการปฏิบัติสิ่งนอกเหนือการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจ โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจ โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ทราบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจ โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
4. องค์กรสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการวางแผนและการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวมขององค์กร อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรในภายภาคหน้าต่อไป

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา : องค์กรธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคมไร้สายภาคเอกชน แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับงานวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยโดยแบ่งได้เป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายของการผูกพันต่อองค์กร

โดยทั่วไปเมื่อกล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นความรู้สึกและความเชื่อของพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมกับองค์กร สนับสนุนการดำเนินงาน ผลผลิตขององค์กรรวมถึงเป้าหมายขององค์กร และต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป ด้วยเหตุนี้จึงได้มีผู้ให้นิยามเกี่ยวกับความผูกพันไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

กรณี กิรีติบุตร (2529 : 24) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจ หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

วิภาดา คุปตานนท์ (2544 : 18) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกของความเป็นเจ้าของ การหวงแหนองค์กรของตน รวมถึงการสวามิภักดิ์ต่อองค์กร

Greenberg (1996 : 94, อ้างถึงใน ยูพรินทร์ ลีนสุวรรณ 2546 : 29) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเกี่ยวข้องกับระดับที่บุคคลมีความเกี่ยวข้องกับองค์การ และยังคงสนใจต่อองค์การอยู่

Schultz and Schultz (2002 : 251, อ้างถึงใน ภัทธณน พันธศิลา 2543 : 32) กล่าวว่า ตัวแปรอีกตัวหนึ่งซึ่งมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน คือ ความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งหมายถึงระดับของการวัดทางจิตวิทยาว่าเรามีความสัมพันธ์กับองค์การที่เราทำงานอยู่ในระดับใด

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความมั่นคงทางสัมพันธภาพของบุคคลกับองค์การ เป็นการยึดติดทางอารมณ์ (Affective Attachment) ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ เป็นส่วนหนึ่งหรือบอกถึงระดับการมีส่วนร่วมในองค์การมีทัศนคติทางบวกต่อองค์การ มีทัศนคติต่อนายจ้าง และมีพฤติกรรมการตั้งใจ และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์การทั้งงานในหน้าที่ของตนและงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตน เพื่อที่จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ และบรรลุถึงเป้าหมาย นอกจากนี้ความผูกพันยังสะท้อนมาจากการที่บุคคลได้พิจารณาถึงผลเสียหากต้องออกจากองค์การ ไปจึงปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกอยู่ต่อไปในองค์การ

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

การศึกษาถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีส่วนทำให้เกิดพฤติกรรมทางบวกที่ส่งเสริมให้การทำงานขององค์การเป็นไปด้วยดี มีผลผลิตเพิ่มมากขึ้น บรรลุเป้าหมายที่ต้องการและนำมาซึ่งความเจริญเติบโตขององค์การ ดังนั้นนักวิชาการกลุ่มนี้ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ คือ

Porter et al. (1974 : 25, อ้างถึงใน วิภาดา กุปตานนท์ 2544 : 44) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญเนื่องจากเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การโดยรวม ที่มีใช่เป็นเรื่องเฉพาะตัวอย่าง เช่น เรื่องของความพึงพอใจในการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรับผิดชอบโดยรวมที่มีต่อทีมงานและองค์การในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ

1.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การเห็นได้ว่ามีแนวความคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ได้รวบรวมองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้อย่างมากมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปแนวความคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

Buchanan (1974, อ้างถึงใน กาญจนานุกานต์ 2542 : 34) ได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ 3 องค์ประกอบคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) โดยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การและถือเสมือนว่าเป็นของตนเช่นกัน
2. การมีส่วนร่วมกับองค์การ (Involvement) โดยเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) โดยรู้สึกผูกพันต่อองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

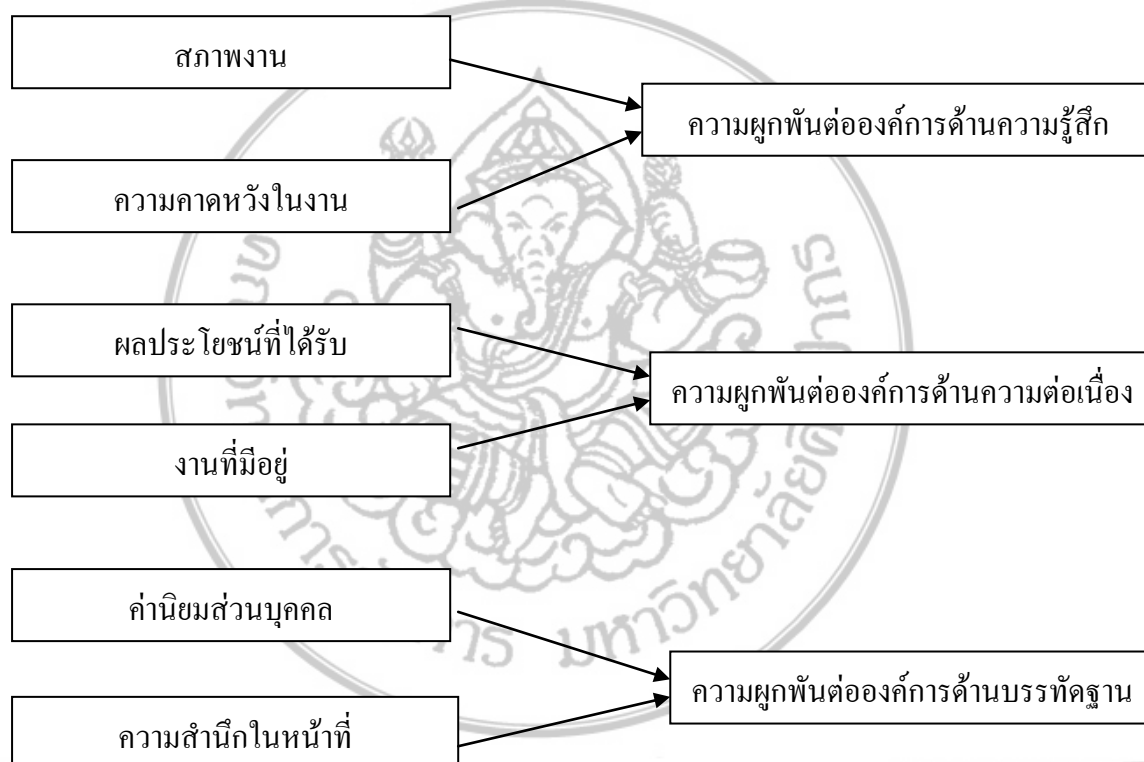
Allen and Meyer (1990, อ้างถึงใน กันยา พิรพัฒนานันท์ 2546 :15) ได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 ด้าน คือ

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นอารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งพนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การและได้มีส่วนร่วมกับองค์การ
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับผลประโยชน์หรือมีความจำเป็นที่จะต้องคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่เชื่อว่าเป็นสิ่งสมควร ถูกต้อง เหมาะสมที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

จากแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและองค์ประกอบของ Allen and Meyer (1990, อ้างถึงใน กันยา พิรพัฒนานันท์) มีการแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การรวมถึงคำอธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และแนวความคิดดังกล่าวยังสามารถอธิบายถึงลักษณะโดยทั่วไปของพนักงานและวัฒนธรรมขององค์การ ดังนั้นจึงน่าจะมีความเหมาะสมในการเลือกแนวความคิดนี้มาใช้กับองค์การที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี

1.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดมิติของความผูกพันต่อองค์กร

Meyer , et al. (1993, อ้างอิงใน พนิดา ศรีโพธิ์ทอง 2550 : 233) ได้อธิบายถึงธรรมชาติและมิติของความผูกพันต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกนั้นเกิดจากลักษณะงานและการได้รับในสิ่งที่คาดหวัง ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องเกิดจากผลประโยชน์ที่ได้รับและงานที่มีอยู่ สุดท้ายคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเกิดจากค่านิยมส่วนบุคคลและความสำนึกในหน้าที่ ดังรูป



ภาพที่ 1 ผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของMeyer , et al.

1.5 ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร

Strees (1977 : 121-122, อ้างอิงใน พนิดา ศรีโพธิ์ทอง 2550 : 46) กล่าวว่า ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร โดยเสนอองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน รวมถึงระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และ ลักษณะความต้องการของพนักงาน เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement) เป็นต้น
2. ลักษณะของงาน ซึ่งเป็นงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ เช่น ผลป้อนกลับของพนักงาน ความมีเอกลักษณ์ของงานและ โอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

3. ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับและเรียนรู้ เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร เช่น ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร และทัศนคติของกลุ่มที่มีต่อองค์กร เป็นต้น

1.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การที่บุคคลหนึ่งจะมีความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่และผูกพันอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ทั้งปัจจัยภายนอกตัวบุคคลอันได้แก่ องค์กรและลักษณะงาน รวมถึงปัจจัยภายในอันได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล เป็นต้น

วิภาดา คุปตานนท์ (2544 : 34) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันระหว่างคนกับองค์กรไว้หลายประการเช่น

1. ความพึงพอใจในงาน
2. เพื่อนร่วมงานที่ดี
3. ความผูกพันกับกลุ่มเพื่อนสนิท
4. ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
5. ความศรัทธา เลื่อมใส ความเชื่อมั่นของผู้บังคับบัญชา
6. ชื่อเสียงและภาพพจน์
7. ผลตอบแทนต่อการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช่งาน
8. วัฒนธรรมองค์กร
9. การยอมรับนับถือทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทุกองค์กรต่างต้องการบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และทัศนคติที่ดีในงานเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและทุ่มเทให้กับองค์กรเต็มที่ โดยที่ผู้บริหารพยายามหาวิธีการที่จะทำให้บุคลากรแสดงศักยภาพอย่างแท้จริง เช่น การคัดเลือกบุคคลที่มีประวัติการทำงานดี การให้เงินเดือนที่จูงใจ การให้ปฏิบัติงานที่สำคัญและท้าทาย หรือการเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น ดังนั้นเห็นได้ว่าหลายองค์กรพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้สมาชิกปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ก็ยังประสบความล้มเหลวในการกระตุ้นและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร

ถึงแม้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะได้รับความสนใจความสนใจเพิ่มขึ้น แต่ก็มิได้หมายความว่า การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานจะสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม จึงต้องอาศัยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงสามารถนำมาใช้ในการ

พิจารณาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ดังนั้น การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีแนวโน้มที่เป็นประเด็นสำคัญที่มีความท้าทายต่อผู้บริหารในอนาคต องค์กรจึงต้องกำหนดนโยบายที่ต้องชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบและอย่างต่อเนื่อง

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

มีผู้ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลายความหมาย ผู้วิจัยได้รวบรวมคำจำกัดความของคุณภาพชีวิตในการทำงานมาเสนอดังต่อไปนี้

Walton (1973 : 12, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ 2545 : 56) กล่าวว่า คุณภาพในการทำงานเป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและปรารถนาของบุคคลโดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคลสภาพตัวบุคคลหรือสังคม สังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากตัวชี้วัดใน 8 ด้าน คือการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความเจริญก้าวหน้าและความปลอดภัย การบูรณาการทางสังคม การมีบรรยากาศประชาธิปไตยในการทำงาน เวลาว่างของชีวิต และความสัมพันธ์ทางสังคม

ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2530 : 15) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นคือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

Kossen (1991 : 217, อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ 2542 : 19) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีประสิทธิผลเหมาะสมกับความต้องการ และคุณค่าของพนักงาน

ชาญชัย อัจฉินสมาจาร (2535 : 38) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมดพร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Humandimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ

Cascio (1992 : 20, อ้างถึงใน สุจินดา อ่อนแก้ว 2538 : 9) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพและการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในองค์กร เช่น การเพิ่มเนื้อหา งาน การจัดการอย่างเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย

วิกาวิ คูปตานนท์ (2537 : 8) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life หรือ QWL) หมายถึง การที่ความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองด้วยการทำงาน งานที่ทํามีความมั่นคง ได้รับการส่งเสริมพัฒนา มีความเท่าเทียมกัน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่ทำงานจนเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง

Bateman and Snell (1999, อ้างอิงใน ศิริวรรณ และคณะ 2545 : 143) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพโดยรวมจากประสบการณ์ของมนุษย์ในที่ทำงาน ซึ่งบริษัทจะต้องจัดโปรแกรมที่ออกแบบเพื่อสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานและกระตุ้นความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2543 : 159) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในชีวิตส่วนที่เป็นการทำงาอาชีพของบุคคล โดยบุคคลยอมรับว่า งานอาชีพของตนน่าพอใจ มีคุณค่า มีทางที่จะทำให้ตนก้าวหน้ามากขึ้น และการทำงานก็ช่วยให้เกิดความสุขใจ เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

กองสวัสดิการแรงงาน (2547 : 18) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานผู้ใช้แรงงานก็คือ การที่พนักงาน หรือผู้ใช้แรงงาน มีสภาพการดำรงชีวิตอยู่ในสถานประกอบการ หรือสถานที่ทำงานอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้มีการกินดีอยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม อันเกิดจากการที่องค์กรสนองตอบความต้องการของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน สุขภาพและความพึงพอใจของพนักงาน รวมไปถึงประสิทธิผลขององค์กร

2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานปริญาตรี

ในการศึกษาถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

Walton (1973 : 12-16, อ้างถึงใน ชนิดดา เพ็ชรประยูร 2545 : 120 - 121) ได้วิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ลักษณะ คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ได้รับค่าจ้างและเงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูลและค่าตอบแทนอื่นอย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อต้องเปรียบเทียบกับงานอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจด้วย ซึ่งเป็นสภาพการทำงานที่ไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัยจนเกินไป และต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติอย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ความเจริญก้าวหน้าและความปลอดภัย (Growth and Security) นอกจะทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในความสามารถของตนแล้ว ยังจะให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้ใช้ศักยภาพของตนได้รับความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของตนอีกด้วย

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังหมายถึง โอกาสที่เท่าเทียมกันความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรมมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

6. การมีบรรยากาศประชาธิปไตยในการทำงาน (Constitutionalism) ได้แก่วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรที่ต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัลมากน้อยเพียงใด รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือ มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. เวลาว่างของชีวิต (The Total Life Space) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล

8. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relevance) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่า องค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านการผลิต การกำจัดของเหลือใช้หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคในทางการตลาด เป็นต้น

Shrovan (1983 : 1-6, อ้างถึงใน ประไพพร สิงหเดช 2539: 98) กล่าวว่า องค์กรประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนาคือการพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานต่างๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชน และแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. การมีเกียรติ คือ การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับในความสามารถ หรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น การที่บุคคลใดๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่า ตนมีความสำคัญต่อองค์การก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการทำให้องค์การได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

3. การปฏิบัติเป็นประจำ คือ การฝึกฝนงานเป็นประจำและสม่ำเสมอ โดยที่บุคคลทั่วไปจะต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง ในการทำงานแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย ถ้าหากปรากฏว่าองค์การนั้นๆ ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวัน ซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาว จำเป็นที่แต่ละองค์การควรให้ความสำคัญมากด้วยเช่นกัน

Kossen (1991, อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ 2542 : 22) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับประสบความสำเร็จ และมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

2. การเพิ่มปริมาณงานทั้งการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (Getting Loaded-Vertically and Horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

3. การสร้างสรรค์งาน (Creating Whole Job) การสร้างสรรค์งานให้มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ และหากพนักงานมีโอกาสที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพอใจและภาคภูมิใจในตนเอง

4. การหมุนเวียนงาน ฝึกอบรมข้ามสายงาน และการใช้ทักษะที่หลากหลาย (Rotating Job, Cross-Training and Multiskilling) จะช่วยให้พนักงานมีการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้และมีโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะเพิ่มมากขึ้น

5. การทำให้งานมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น (Do Two “Dulls” Job Enrichment) ซึ่งทำให้งานเกิดความน่าสนใจและความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยอาศัยการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน

6. ให้การชมเชยและการยอมรับ (A Liberal Lacing of Praise and Recognition) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้คำพูด การสัมผัส การมอง และการยิ้ม เป็นต้น

7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี (Providing Well Pay) อาจเป็นการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ดีและเป็นการเสริมแรงให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้นใหม่

8. มีสถานเลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน (Providing Child Care for Employee is Children) โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9. สร้างความรับผิดชอบในงาน (Building Responsibility into Job) โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

10. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Modifying Work Environment) เช่น สร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นที่ ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (Providing Wellness Program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์แล้วจะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและงานที่ทำ ช่วยลดความเครียด ภาวะโลกหัวใจ และทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

Schermerhorn (1996 : 3, อ้างถึงใน มารีญา ชุกติพิงษ์ 2550 : 44) กล่าวว่า สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย การจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม, ความปลอดภัย และสภาพการทำงานที่เหมาะสม, โอกาสในการเรียนรู้ และได้ใช้ทักษะใหม่, โอกาสในการเติบโต และความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล

สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ (2540 : 18-19) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุด 100 ตัวชี้วัด ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล ด้านสัมพันธทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความเชื่อส่วนบุคคล กับแบบวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL-BREF-THAI ซึ่งมี 26 ตัวชี้วัดประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน มีความสามารถในการวัดคุณภาพชีวิตได้ในระดับเดียวกัน และจากผลการวิจัยกับแบบวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL-BREF-THAI พบว่า มีคุณภาพชีวิตและมีความเหมาะสมต่อการนำมาใช้สำหรับคนไทย ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านร่างกาย (Physical Domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บป่วยทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงผลกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงการนอนหลับพักผ่อน

การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำสมาธิ การตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆของคนที่มีการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่นๆที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships Domain) คือ การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศหรือการมีเพศสัมพันธ์

4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Domain) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน สถานบริการด้านสุขภาพ และสังคมสงเคราะห์การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

นิพนธ์ สุรพงษ์รักเจริญ (2547: 51) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน จะประกอบไปด้วยเรื่องของคุณภาพชีวิตใน 4 มิติ เพื่อให้เป็นรูปแบบของ Management System ได้แก่

1. สุขภาวะทางกาย (Physical Well-being) คือ ภาวะการรับรู้และการรักษาสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง มีการปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ เพื่อรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์

2. สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-being) คือ ภาวะการรับรู้ของสภาพอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม และสร้างสรรค์

3. สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-being) คือ ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสงบมีความพึงพอใจอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งการมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

4. สุขภาวะทางสังคม (Social Well-being) คือ ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับบุคคลอื่น ทั้งในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และต่อสาธารณชน

ดังนั้นในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมมีความรู้สึกที่ดีต่องานและองค์การรวมถึงความพึงพอใจในงานและการมีส่วนร่วมในงานซึ่งจะทำให้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ที่เสนอโดย สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ (2540) มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ โดยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านร่างกาย (Physical Domain) ด้านจิตใจ (Psychological Domain) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships Domain) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Domain)

2.3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีจุดกำเนิดเมื่อต้นทศวรรษปี 1970 ในกลุ่มประเทศยุโรปตะวันตก และแพร่หลายเข้าไปในอเมริกาเหนือ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย ซึ่งได้รับความสนใจอย่างมากจากองค์การบริหารของภาครัฐ และภาคเอกชน การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดขึ้นเนื่องจากมนุษย์นั้นมิใช่เครื่องจักร มีความรู้สึกนึกคิด มีความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและอยากมีส่วนร่วม การที่มนุษย์ต้องทำงานอยู่ในสภาพหรือบรรยากาศที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ มีอาการแปลกแยก การที่มนุษย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดีผลกระทบที่ตามมาคือ การขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีการหยุดงานบ่อย สุขภาพไม่ดี เป็นผลให้ประสิทธิภาพในการผลิตลดลง มีการลาออกจากงานเพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อองค์การทำให้ผลิตภาพขององค์การลดลง สินค้าและบริการที่ผลิตได้มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน ฯลฯ ดังนั้น แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเกิดขึ้นภายใต้ความคิดที่ว่า “มนุษย์มิใช่เครื่องจักร” (วิภาวี 2537) และได้มีผู้เสนอแนวทางต่างๆ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ดังนี้

กองสวัสดิการแรงงาน (2547 : 18) ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน หรือผู้ใช้แรงงานนั้นจะต้องคำนึงทั้ง 4 มิติ คือ

1. สุขภาวะทางกาย พนักงานต้องมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บซึ่งเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองจากปัจจัยความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม ในเรื่อง การกำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ แพทย์ พยาบาล เครื่องมืออุปกรณ์ปฐมพยาบาล และห้องพยาบาล

2. สุขภาวะทางอารมณ์ คือ พนักงานจะต้องมีอารมณ์แจ่มใสมั่นคง ไม่แปรปรวน ไม่หงุดหงิดโมโหง่าย ไม่วิตกกังวล สถานประกอบการควรจัดให้พนักงานได้มีการพักผ่อน มีสันทนาการ

การออกกำลังกาย เล่นกีฬา นอกจากนั้นควรใส่ใจกับสภาวะทางเศรษฐกิจและครอบครัวของพนักงาน หากพบว่ามีปัญหาควรหาวิธีทางแก้ไข เช่น หากพบว่าพนักงานมีปัญหาไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองอาจจะสนับสนุนโดยการจัดที่พักอาศัยให้พนักงาน หรือค่าจ้างที่ได้รับไม่พอกับค่าใช้จ่ายก็อาจจะสนับสนุนด้านสวัสดิการจัดอาหารกลางวันให้ หรือมีบริการรถรับ-ส่ง

3. สุขภาวะทางจิตวิญญาณ คือ การที่พนักงานรู้สึกเป็นสุขและพึงพอใจในชีวิตของตนเอง ครอบครัว และสังคม ตามที่เป็นอยู่ ซึ่งอาจจะเรียกได้ว่าเป็นความสันโดษด้วยความสุขเพียงเท่านั้นของพนักงาน หากสถานประกอบการได้จัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานเพิ่มให้ด้วยความสมัครใจก็จะสามารถสร้างความประทับใจและความผูกพันต่อสถานประกอบการได้มากขึ้น

4. สุขภาวะทางสังคม คือ การที่บุคคลได้รับการยอมรับจากคนทั่วไป อันเนื่องมาจากการมีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีความสามารถในการยอมรับความสามารถ และความสำคัญของผู้อื่น ตลอดจนสิ่งอื่นๆ ที่อยู่รอบตัว ดังนั้นจึงเป็นผู้ที่เห็นคุณค่าของบุคคล และสิ่งแวดล้อม และคิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้สิ่งแวดล้อมเหล่านั้นคงคุณค่า และประโยชน์อยู่ตลอดไป สถานประกอบการควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนา หรือยกระดับชีวิตของเพื่อนพนักงานด้วยกัน

2.4 มิติหลักที่ก่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน

มิติที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ประกอบด้วย 5 มิติ ซึ่ง Hackman and Oldham ได้พัฒนามาจากเรื่องของลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) จนกระทั่งเป็นการเพิ่มคุณค่างาน (Job Enrichment) โดยพบว่า 5 มิติ มีผลต่อการเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน Newstrom (2002, อ้างถึงใน ประไพพร สิงหเดช 2539 : 182) ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ การที่พนักงานได้ทำงานและเกิดการเรียนรู้ในทักษะที่หลากหลาย

2. เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) คือการที่พนักงานได้รับอนุญาตให้ทำงานและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดงาน โดยเสร็จสมบูรณ์

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) การที่พนักงานรับรู้ว่าได้ทำงานที่มีความสำคัญให้แก่องค์กรและสังคม

4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความเป็นอิสระ การมีอำนาจในการตัดสินใจและอำนาจควบคุมในส่วนที่เกิดข้องกับงานที่ได้รับมอบ

5. การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแก่พนักงานซึ่งอาจทำได้โดยการให้ข้อเสนอแนะ การใช้คำพูดซึ่งอาจเป็นคำชมหรือติก็ได้ แต่ต้อง

เป็นไปในทางเสริมสร้างหรือก่อให้เกิดพฤติกรรมทางบวกมากกว่าที่จะเป็นไปได้นั้น ข้อมูลป้อนกลับจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้พนักงานตระหนักถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองและปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

2.5 ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีคุณประโยชน์ในการทำงานของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจตลอดจนความสามารถในการทำงาน โดยได้มีผู้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังนี้

Hackman and Sutte (1977, อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ 2542 : 53) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อการทำงานอย่างมากได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพและสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้ามีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กรและยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน ลาออก ลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Schuler, et al. (1989, อ้างถึงใน นฤมล มีเพียร 2541 : 16) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นและมีอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและมีความสนใจในงานมากขึ้น

4. ลดความเครียด อุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาลรวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร

7. ลดอัตราการขาดงาน และการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจในงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการเคารพสิทธิของพนักงาน

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีประโยชน์ต่อพนักงานและต่อองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมีความสุขจิตดี นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน รวมถึงช่วยลดอัตราการขาดงานและลาออกจากงาน

2.6 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นผู้บริหารขององค์กรส่วนใหญ่ให้ความสนใจในเรื่องนี้ เนื่องจากมีความเชื่อว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถเพิ่มผลผลิตให้เพิ่มมากขึ้น Drafke and Kossen (2002, อ้างถึงใน สุพินดา ศิวานนท์ 2545 : 145) สนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 14 แนวทาง ดังนี้

1. การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment)
2. การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment)
3. การเพิ่มคุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานในระดับบนและล่างให้เหมาะสมและมีการขยายงานระดับล่างให้มีความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น (Vertical and Horizontal Loading)
4. บริหารจัดการเกี่ยวกับมิติหลักในงาน (Core Job Dimension) ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) เอกลักษ์ณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significant) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) และ การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
5. การสับเปลี่ยน หมุนเวียนงาน (Job Rotation)
6. การให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมที่หลากหลาย (Cross Training) เพื่อให้พนักงานมีทักษะที่หลากหลาย
7. การให้ข้อมูลป้อนกลับและให้การเสริมแรง (Feedback and Reinforcement)
8. จ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และมีวันหยุดให้พนักงานอย่างเหมาะสม (Well Pay and Floating Holiday)
9. การมอบอำนาจ (Empowerment)
10. ให้ความดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับเด็กและคนชราที่มีความเกี่ยวข้องกับพนักงาน (Child and Elder)

11. เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในงานและสังคม (Change to the Work Environment and Social Environment)

12. เปลี่ยนแปลงการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน (Ergonomic Change)

13. มีโปรแกรมการทำงานที่ดี (Wellness Program) ที่ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน มีผลผลิตสูงขึ้น ลดอัตราการขาดงาน ลดระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เป็นต้น

14. มีสภาพแวดล้อมที่สวยงามและพนักงานรู้สึกมีความเป็นส่วนตัว (Aesthetics and Personalization)

2.7 ข้อจำกัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้มากแต่ก็มีข้อจำกัดที่อาจส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ประสบความสำเร็จ โดยข้อจำกัดดังกล่าว Newstrom (2002, อ้างถึงใน สุรางค์ ทะวิไชย 2549 : 182) กล่าวไว้ ดังนี้

1. พนักงานไม่ต้องการเพิ่มคุณค่างาน เช่น เพิ่มภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ไม่ต้องการทำงานเป็นกลุ่ม หรืออาจไม่ต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เป็นต้น

2. การที่พนักงานไม่สามารถปรับหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือที่มีราคาแพงและมีความทันสมัยได้ดีเท่าที่ควร

3. โปรแกรมคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานไม่มีความสอดคล้องกับระบบการผลิต

4. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ถูกลดบทบาทของตนเองลง

5. องค์กรมีต้นทุนที่สูงขึ้น

6. สภาพแรงงานอาจต่อต้านวิธีการเพิ่มคุณค่างาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงานในแง่ของความพึงพอใจในการทำงาน สุขภาพและสุขภาพจิตของพนักงานซึ่งการตอบสนองนี้ได้แก่ประโยชน์ที่องค์กรมอบให้แก่พนักงานนอกเหนือจากค่าตอบแทนพื้นฐาน เช่น เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร การให้คำปรึกษา ไปจนถึงสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวซึ่งมีผลทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและต้องการที่จะปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากที่องค์กรมอบหมายด้วยความเต็มใจ Jewett and Miller (2003, อ้างถึงใน สมโชค สวัสดิศิริชัย 2540 : 43) ซึ่งสอดคล้องกับ Hackman and Suttle (1997, อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร 2541 : 16) กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งก็คือความพึงพอใจในงานและความรู้สึกที่มีส่วนร่วมในงาน รวมทั้งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การในด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความมีน้ำใจและพฤติกรรมกรมีสำนึกในหน้าที่ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ Organ (1991, อ้างถึงใน ประไพพร สิงหเดช 2539 : 31-41)

3.พฤติกรรมเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.1 ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีน้ำใจ ช่วยเหลือต่อบุคคลรอบๆ ข้างในองค์การ และแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไป เช่น พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extrarole Behavior) พฤติกรรมกรช่วยเหลือสังคม (Prosocial Behavior) พฤติกรรมกรช่วยเหลือ (Helping) หรือ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) แต่เมื่อแปลกลับมาเป็นภาษาไทยแล้ว มีความหมายใกล้เคียงกันผู้วิจัยจึงขอสรุปมาดังนี้

Baron (1977: 35, อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร 2541 : 17) กล่าวว่า เป็นการที่บุคคลได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นและบุคคลผู้นั้นก็ไม่ได้รับรางวัลตอบแทนกลับมาจากพฤติกรรมกรช่วยเหลืออันนั้น

Organ and Konovsky (1989, อ้างถึงใน ภัทรนถน พันธุลีดา 2543 : 18) กล่าวว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นการกระทำที่เกิดจากความร่วมมือของบุคคลจำนวนมากซึ่งไม่ได้เกิดจากบทบาทอย่างเป็นทางการหรือกำหนดโดยองค์การนั้นๆ ซึ่งความร่วมมือนี้จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพขององค์การ

Organ (1991 : 275, อ้างถึงใน เกษรา ชัยรังษีเลิศ 2547 : 12) กล่าวว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือที่สมาชิกมีให้แก่องค์การซึ่ง พฤติกรรมเหล่านั้นองค์การไม่ได้รับรองและไม่ใช่ว่าการบังคับให้ทำ รวมทั้งไม่ได้รับรองว่าจะให้ผลตอบแทนใด ๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

Griffin (1996, อ้างถึงใน ฉัฐยา ไพโรสงบ 2546 : 47) กล่าวว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมกรของบุคคลที่มีผลทางบวกต่อองค์การ ที่แสดงถึงความช่วยเหลือของพนักงานที่มีต่อองค์การหรือเพื่อนร่วมงานอาทิ ให้คำแนะนำกับพนักงานที่เข้ามาใหม่ ให้ความ

ร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในการทำงานเป็นทีม มาทำงานตรงต่อเวลาทุกครั้ง หรือ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในงาน

ประไพพร สิงหเดช (2539 : 13) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ

Allen และ Rush (1998 : 247, อ้างถึงใน พนิดา ศรีโพธิ์ทอง 2550 : 74) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสภาวะและเป็นส่วนประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิผลต่อองค์การ นั่นคือความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการ “ทำ ในสิ่งที่มากกว่า และ ดีกว่า” การระบุอย่างเป็นทางการในบทบาทที่กำหนดไว้

George and Jones (1999 : 93-97, อ้างถึงใน กัญญา พิรพัฒนานันท์ 2546 : 28) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ เป็น พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ แต่มีความจำเป็นเพื่อให้องค์การคงอยู่และ เกิดประสิทธิผล เป็นลักษณะของการช่วยเหลือกันของพนักงาน การป้องกันอค์คิภัย การลักขโมย การทำลายทรัพย์สินสมบัติส่วนรวม การให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ การพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคคล และความสามารถของบุคคล และมีความเป็นมิตรกันในกลุ่ม พฤติกรรมนี้ไม่ได้ถูก กำหนดจากองค์การแต่เป็นสิ่งสำคัญในองค์การ

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543 : 40) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ พนักงานจึง ไม่ได้รับการปกป้องหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่กำหนดไว้ตามระบบ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545 : 28) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะ ปฏิบัติให้องค์การและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

กัญญา พิรพัฒนานันท์ (2546 : 29) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นเอง โดยไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการและเต็มใจ ปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งเสริมหรือ ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ

ณัฐยา ไพรสงบ (2546 : 25) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์การได้กำหนดไว้

โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

เพียงภัทท์ เจริญพิทยา (2546 : 21) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง ค่านิยมที่มุ่งเน้นผู้อื่นมากกว่ามุ่งเน้นความไม่เห็นแก่ตัว เป็นคุณธรรมที่สั่งสมมาก่อนให้เกิดพฤติกรรมที่สุ่มรอบคอบในการช่วยเหลือ แบ่งปัน แจกจ่ายและร่วมมือ โดยที่ไม่ได้รับรางวัลตอบแทน พฤติกรรมนี้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร เพราะว่าเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ไม่ได้อยู่ในข้อบังคับ ข้อเรียกร้องของบทบาทหรือลักษณะงานขององค์กรที่บุคคลต้องทำ ดังนั้น การกระทำเหล่านี้จะก่อให้เกิดการสร้าง และการคงไว้ของความดีงามและความซื่อสัตย์ที่แสดงออกและกระทำตรงกับจิตใจ

วรท วิลาวรรณ (2546 : 40) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมทางสังคมในทางบวกและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ที่พนักงานปฏิบัติเพื่อองค์กรด้วยความเต็มใจ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือการลงโทษอย่างเป็นทางการ โดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

เกษรา ชัยรัมย์เลิศ (2547 : 12) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์กร นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ พฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานปฏิบัติโดยองค์กรไม่ได้ร้องขอ และไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ นิสสรณ์ ชัยวิจิตรมลากุล (2549 : 25) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานซึ่งสนับสนุนให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยพฤติกรรมนี้เกิดจากความสมัครใจของพนักงานเอง ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

กัญญา กัญญา (2550 : 26) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ไม่ได้อยู่ในข้อบังคับขององค์กร หรือเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่ปกติทั่วไป ของบุคคล และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยที่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจ และปราศจากระบบการให้รางวัลหรือการลงโทษอย่างเป็นทางการ

3.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ (1987 : 6-13, อ้างถึงใน กัทธนฤน พันธุลีดา 2543 : 78) ได้แบ่งแนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 องค์ประกอบ และเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย ดังนี้

1. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก พฤติกรรมเช่นนี้หมายรวมถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีผลจากการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน และแก้ไขปัญหา พฤติกรรมพื้นฐานของ Altruism ได้แก่ การช่วยเหลือผู้อื่น

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่พยายามทำผลงานให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ และยังหมายรวมถึงการเข้างานตรงต่อเวลา การใช้เวลาพักให้เหมาะสม การทำงานให้ลุล่วงตามกำหนด การปฏิบัติ และเคารพข้อตกลงของบริษัท

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การมีพฤติกรรมยอมรับไม่ติเตียน หรือขัดข้องต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ โดยคำนึงถึงผลรวมที่เกิดขึ้นต่อบริษัท

4. พฤติกรรมความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ที่สามารถสังเกตได้จากการเตือนความจำ การถ่ายทอดข้อมูล การให้คำปรึกษาหารือ หรือการสอนงาน

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรู้สึกรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมในบทบาทต่างๆขององค์กร และรับเอานโยบายของบริษัทมาใช้

Organ and Konovsky (1989, อ้างถึงใน กัทธนฤน พันธุลีดา 2543 : 96) แบ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การช่วยเหลือพนักงานคนอื่นๆ เมื่อมีปัญหา ซึ่งอาจจะเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือการให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) หมายถึง การกระทำในสิ่งที่จำเป็นต้องกระทำและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การทำงานตรงเวลาและไม่สูญเสียเวลาในการทำงานไปโดยเปล่าประโยชน์

3.3 ลักษณะบุคคลที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Katz (1966, อ้างถึงใน กัญญา กัญญา 2550 : 27) ได้ยกตัวอย่างลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่กล่าวได้ว่า กระทำพฤติกรรมบทบาทพิเศษ หรือมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่

1. บุคคลที่กระทำซึ่งปกป้ององค์การและทรัพย์สินขององค์การ
2. บุคคลที่ให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงองค์การ
3. บุคคลที่ฝึกฝนตัวเองสำหรับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
4. บุคคลที่สร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีสำหรับองค์การ
5. บุคคลที่ทำกิจกรรมร่วมกันกับผู้อื่น

3.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ และ Konovsky (1989, อ้างถึงใน ณัฐยา ไพโรสงบ 2546 : 26) ได้จำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมกรช่วยเหลือพนักงานช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน
2. พฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมกรปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา เป็นต้น

Witt (1991, อ้างถึงใน เพียงภัทร์ เจริญพิทยา 2546 : 22) ได้แบ่งแนวคิดของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเอาไว้ 4 แบบ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมกรช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา
2. สนับสนุนสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงาน
3. อดทนอดกลั้นต่อความไม่สะดวกสบาย โดยปราศจากการร้องเรียน
4. มีพฤติกรรมกรรักษาทรัพยากรขององค์การ

Williams (1997, อ้างถึงใน ปัทมาวรรณ ชูสาย 2547 : 25) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (Organizational citizenship behavior directed toward individual-OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (Organizational citizenship behavior directed toward organization-OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

John (1996 : 149-150, อ้างถึงใน กัญญา พิรพัฒนานันท์ 2546 : 30) อธิบายถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) คือ พฤติกรรมที่คอยให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ เมื่อบุคคลนั้นเกิดปัญหาในการทำงาน

2. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ รู้จักรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ไม่ใช่ทรัพยากรขององค์กรไปโดยเปล่าประโยชน์

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Good Sport) คือ เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจกับตนเองภายในองค์กร ได้ เช่น ไม่มีใครที่สามารถมีสำนักงานที่ดีและที่จอดรถเฉพาะได้

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Courtesy and Cooperation) คือ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องพึ่งพาอาศัยกัน

Greenberg and Baron (1999, อ้างถึงใน เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล 2542 : 18) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่ามีลักษณะของพฤติกรรมในการทำงาน 3 ประการ คือ

1. พฤติกรรมในการทำงานที่ทำมากกว่าข้อกำหนดตามกฎข้อบังคับหรือตามลักษณะของงาน

2. พฤติกรรมในการทำงานที่ทำด้วยความสุข สุขุม โดยธรรมชาติของพนักงานเอง

3. พฤติกรรมในการทำงานที่ทำโดยมิได้มุ่งหวังที่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่องค์กรกำหนดไว้

Organ (1991, อ้างถึงใน เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล 2542 : 14) ได้ทำการศึกษาและแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ทำท่างหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งที่บุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทน อดกลั้น ต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ใน บางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่าย จัดการต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอคอยอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็น นักกีฬา

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดย การรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับการ ประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับ องค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่ แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งนอกเหนือ การทำงาน

จากแนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ นำเอาแนวคิดของ Organ มาใช้ในการศึกษา เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวอธิบายครอบคลุมถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้โดยละเอียด และถือว่า Organ เป็นต้นแบบของความคิดในทฤษฎี ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจะแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้าน คือ พฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ซึ่งแต่ละด้านมีคำอธิบายที่ ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่ายและครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยสนใจจะทำการศึกษา

3.5 ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์กร เพราะ พฤติกรรมดังกล่าวเป็น “ เครื่องหล่อลื่น ” กลไกทางสังคม (Social machinery) ขององค์กร ที่จะ ช่วยลดความฝืดและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร (ชญาณิช นิลแจ้ง : 2550) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์กรได้ดังนี้ Organ (1988, อ้างถึงใน สุพรรณา ประทุมวัน 2544 : 45)

1. ลดความจำเป็นในการต้องดูแลรักษาทรัพยากรที่หายากซึ่งมีผลต่อการซ่อม บำรุงรักษา
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร โดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น

3. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงานและระบบการจัดการ
4. ช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในทีมงานและข้ามกลุ่มงาน
5. เพิ่มความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีที่สุด โดยการทำให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานด้วยมากขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด จำนวน 248 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีเพศและอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ภัทรนถน พันธุลีดา (2543 : 45) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการของรัฐแห่งหนึ่งโดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา สายงาน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเมื่อจำแนกตามอายุงานและระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

Loveil และคณะ (2001, อ้างถึงใน ภัทรนถน พันธุลีดา (2543 : 47) ทำ การศึกษาเรื่องผลกระทบของเพศที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการประเมินผลการปฏิบัติงานทำ การทดลองกับที่ปรึกษาโรงเรียนประถมชายฉิวขาวที่อาศัยอยู่ในหอพักจำนวน 96 คน ให้คะแนนกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของผู้อื่น และให้คะแนนผลการปฏิบัติงานโดยกรรมการผู้จัดการหอพัก พบว่า เพศหญิง จะได้รับคะแนนพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีสูงกว่าเพศชาย แต่ไม่มีความแตกต่างในคะแนนผลการปฏิบัติงานของทั้งสองเพศ

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542 : 49) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งจำนวน 392 คน จาก 6 กลุ่มงาน โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล

ได้แก่ อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และกลุ่มงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าสองปีจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในระดับปานกลาง ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ลักษณะงานและกลุ่มงานนั้นมีความแตกต่างกันไม่มาก

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ณัฐยา ไพรสงบ (2546 : 43) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยนักศึกษาเฉพาะกรณีกับโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูง และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

กันยา วานิชย์ปัญญา (2546 : 41) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบผู้นำ ความผูกพันต่อองค์การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

Lepine, et al (2002, อ้างถึงใน เพียงภัทร์ เจริญพิทยา 2546 : 76) ศึกษาวิจัยเรื่องธรรมชาติและมิติของพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยวิเคราะห์จากแนวคิดของ Organ พบว่า ความพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรม บุคลิกภาพ รวมถึงการให้การสนับสนุนของผู้นำมีความสำคัญอย่างมากต่อมิติส่วนใหญ่ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Chen and Francesco (1999 , อ้างถึงใน วรมน เดชเมธาวิพงศ์ 2544 : 52) ศึกษาวิจัยเรื่องของความผูกพันยึดมั่นต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การและด้านบรรทัดฐาน ต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาจากกลุ่มพนักงานบริษัทฯ แห่งหนึ่ง ในเมืองกวางตุ้งสาธารณรัฐประชาชนจีน ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาและพนักงานจำนวน 254 คน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่

กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแต่ไม่มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกขององค์การ

กาญจนา นุ้ใจกอง (2542 : 40) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมในการทำงาน ในพนักงานระดับปฏิบัติการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบสามด้านของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงาน 3 ประเภท ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะออกจากงานกลุ่ม ตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การธุรกิจเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 243 คน พบว่า ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน กับผลการปฏิบัติงาน องค์ประกอบ ทั้งสามด้านของความผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความตั้งใจจะออก จากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่กับความ ผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ

ชนิดดา เพ็ชรประยูร (2545 : 32) ได้ศึกษาวิจัยด้านการรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับ บ ปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน โดยมีที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต ในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการ ทำงานโดยรวมและคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้าน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้าน ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์การ ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับ บทบาทของชีวิตด้านอื่นๆ และด้านความเกี่ยวข้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมความ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม

วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544 : 52) ได้ทำงานศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันยึดมั่นต่อองค์กรคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 369 คน พบว่าพยาบาลมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง และพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพคือ ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านบรรทัดฐานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 19

Thompson, et al (2003, อ้างถึงใน สุพรรณนา ประทุมวัน 2544 : 45) ได้ศึกษาวัฒนธรรมการทำงานและชีวิตครอบครัวพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านเป้าหมายการทำงานแบบดั้งเดิม คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการงานที่ทำหาย และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สุพรรณนา ประทุมวัน (2544 : 43) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานผลิตสายยางจำนวน 441 คน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โรงงานผลิตสายยางอยู่ระดับสูง พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดีกว่าพนักงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่ำ และพบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เมื่อศึกษารายได้พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ด้านบูรณาการสังคม ด้านสิทธิของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประไพพร สิงหเดช (2539 : 39) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณลักษณะบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร:ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
5. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กรภาคเอกชน แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และ พนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนงาน ดังนี้ ส่วนงานการเงินและบัญชี ส่วนงานธุรกิจสัมพันธ์และ พัฒนา ส่วนงานประชาสัมพันธ์ สำนักกฎหมาย ส่วนงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่วนงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล โดยประกอบด้วย 4 สายงาน ได้แก่ สายงานการตลาด สายงานพัฒนาโซลูชั่นส์ สายงานปฏิบัติการ สายงานปฏิบัติการด้านการบริการ บริษัทแควอร์ อินโฟร์ เซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน) (ออนไลน์) 2552 อ้างอิงเมื่อ 23 สิงหาคม 2552 จาก [http : // www.ais.co.th /corporate_management_th.html](http://www.ais.co.th/corporate_management_th.html) และได้ดำเนินการสุ่มโดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบไม่มี ความน่าจะเป็นโดยเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) (สิน พันธุ์พินิจ 2547 : 128) ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเฉพาะ 5 ส่วนงานเท่านั้น รวมทั้งสิ้นมีพนักงานระดับปฏิบัติการ 582 คน ซึ่งยังปฏิบัติงานอยู่ในช่วงการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกันยายน -ตุลาคม 2552 การวัดตัวแปรใน ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีให้พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นผู้ประเมิน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 237 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (2003, อ้างถึงใน กัญญา พิรพัฒนานันท์ 2546 : 37) ดังจะแสดงดังนี้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยสูตรดังนี้

สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน ซึ่งกำหนดเท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{582}{1 + 582(0.05)^2}$$

$$\approx 237.06$$

ดังนั้น จะเห็นได้ว่ามีขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 237 คน แต่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนเท่ากับ 245 คน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของแบบสอบถามได้มีความครบถ้วน

2. เครื่องมือที่ใช้ในศึกษาและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อยุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ (ต่อเดือน) และ ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่สร้างโดยนำแนวคิดและองค์ประกอบของ Allen and Meyer (1990, อ้างถึงใน กัญญา พิรพัฒนานันท์ 2546) ที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดตามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของ Likert Scale โดยเป็น

ข้อความที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่จริง จริงเล็กน้อย ปานกลาง จริงมาก จริงมากที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความรู้สึกต่อองค์กร จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4,5, 6, 7, และ 8
2. ด้านความต่อเนื่องต่อองค์กร จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 9, 10,11, 13, 14, 15 และเป็นข้อคำถามทางลบ 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 12, 16
3. ด้านบรรทัดฐานต่อองค์กร จำนวน 7 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 17, 18,19, 20, 21, 22, 23

ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ให้พนักงานระดับปฏิบัติงานประเมินโดยมีการแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรซึ่งสามารถอธิบายลักษณะโดยทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งแต่ละข้อเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของ Likert Scale ซึ่งจะวัดใน 5 ระดับด้วยกัน

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบทดสอบความผูกพันต่อองค์กร

	ตัวเลือกตอบ	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
(คะแนน)	(คะแนน)		
จริงมากที่สุด		5	1
จริงมาก		4	2
	ปานกลาง	3	3
จริงเล็กน้อย		2	4
ไม่จริง		1	5

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาจากส่วต้น มหัตถนิรันดร์กุล และคณะ (2540: 18-19) ที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดตามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของ Likert Scale โดยเป็นข้อความที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง เล็กน้อย ไม่เลย ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 23 ข้อ โดยข้อคำถามจะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต 4 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1-6
2. ด้านจิตใจ มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 7-12
3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 13-17
4. ด้านสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 18-23

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวเลือกตอบ ข้อคำถามทางบวก

(คะแนน)

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
เล็กน้อย	2
ไม่เลย	1

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมาจากแบบสอบถามของเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัดตามแบบการประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของ Likert Scale โดยเป็นข้อคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและได้จำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เคยปฏิบัติ น้อยครั้ง นาน ๆ ครั้ง บ่อยครั้ง และสม่ำเสมอ ประกอบด้วยคำถามเชิงบวกจำนวน 15 ข้อ ครอบคลุมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้านคือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1-3
2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมมีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 4-6
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 7-9
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 10-12
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 13-15

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวเลือกตอบ ข้อคำถามทางบวก

(คะแนน)

สม่ำเสมอ	5
บ่อยครั้ง	4
นาน ๆ ครั้ง	3
น้อยครั้ง	2
ไม่เคยปฏิบัติ	1

2.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

2.2.1 เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามทั้ง 4 ตอน ให้อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำและพิจารณาความเหมาะสมของแบบสอบถาม แล้วนำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาในสิ่งที่ต้องการวัดจากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามมาขอเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัลพลาย จำกัด แผนก Technical Repairing ฝ่าย Dealer Repair Center จำนวน 30 คน โดยกลุ่มพนักงานมีความใกล้เคียงกับประชากรที่ทำการศึกษายู่

2.2.3 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9291 (สิน พันธุ์พินิจ 2547 : 191)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยมีเครื่องมือในการทำวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1.1 ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อนำหนังสือไปขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลขององค์การที่จะทำการศึกษา เพื่อให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างช่วยตอบแบบสอบถาม

3.1.2 ผู้วิจัยรับหนังสือพร้อมก็นำแบบสอบถามไปยังองค์การที่จะทำการวิจัย เพื่อประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลในเรื่องการนัดหมายในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และการชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

3.1.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและติดตามรวบรวมแบบสอบถามคืนจากองค์การจากองค์การธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคมภาคเอกชนที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.4 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด จากนั้นนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วลงรหัสในแบบสอบถาม

3.1.5 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 3.1.4 มาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเกี่ยวกับเรื่อง การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากหนังสือวารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ตลอดจนทางเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (The Statistical Packages for the Social Sciences) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
เป็นการให้พนักงานระดับปฏิบัติการแสดงความคิดเห็นว่าตนมีพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับใดเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีพฤติกรรมในการทำงานมีความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ซึ่งมีการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ โดยกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังต่อไปนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2550 : 77)

4.50 – 5.00 = จริงมากที่สุด (พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด)

3.50 -4.49 = จริงมาก (พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก)

2.50 – 3.49 = ปานกลาง (พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง)

1.50 -2.49 = จริงเล็กน้อย (พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพียงเล็กน้อย)

1.00 -1.49 = ไม่จริง (พนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรเลย)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เป็นการให้พนักงานระดับปฏิบัติการแสดงความเห็นว่าตนมีคุณภาพชีวิตในแต่ละด้านในการการทำงานของตนว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งมีการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ โดยกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังต่อไปนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2550 : 77)

4.50 – 5.00 = มากที่สุด (พนักงานได้รับคุณภาพชีวิตมากที่สุด)

3.50 -4.49 = มาก (พนักงานได้รับคุณภาพชีวิตมาก)

2.50 – 3.49 = ปานกลาง (พนักงานได้รับคุณภาพชีวิตปานกลาง)

1.50 -2.49 = เล็กน้อย (พนักงานได้รับคุณภาพชีวิตน้อย)

1.00 – 1.49 = ไม่เลย (พนักงานไม่เคยได้รับคุณภาพชีวิตเลย)

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เป็นการให้พนักงานระดับปฏิบัติงานแสดงความเห็นว่า ตนมีพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด ซึ่งมีการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ โดยกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังต่อไปนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2550 : 77)

4.50 - 5.00 = สม่าเสมอ (พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างสม่ำเสมอ)

3.50 – 4.49 = บ่อยครั้ง (พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีบ่อยครั้ง)

2.50 - 3.49 = นาน ๆ ครั้ง (พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนาน ๆ ครั้ง)

1.50 - 2.49 = น้อยครั้ง (พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีน้อยครั้ง)

1.00 - 1.49 = ไม่เคยปฏิบัติ (พนักงานไม่เคยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี)

4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบลำดับที่สเปียร์แมน (Spearman rank order-correlation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียงกันกับตัวแปร 2 ตัว โดยคำนวณจากค่าประชากร (Ps) หรือ คำนวณจากกลุ่มตัวอย่าง (ค่า rs) โดยค่าที่วิเคราะห์ได้ เรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบลำดับที่สเปียร์แมน

5. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

กิจกรรม	เดือน												
	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
5.1 กำหนดหัวข้อวิจัยและเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา	←	→											
5.2 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ วารสาร งานวิจัย เอกสารอื่นๆ และอินเทอร์เน็ต				←	→								
5.3 ส่งหัวข้องานวิจัยและชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาต่อคณะกรรมการดำเนินงานวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ				←	→								
5.4 ส่งความก้าวหน้าของงานวิจัยระยะที่ 1 (บทที่ 1) พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนงานตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา						←	→						
5.5 ส่งความก้าวหน้าของงานวิจัยระยะที่ 2 (บทที่ 1-3 และแบบสอบถาม) พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนงานตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา							←	→					
5.6 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล							←	→					
5.7 วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล									←	→			
5.8 ส่งความก้าวหน้าของงานวิจัยระยะที่ 3 (ฉบับสมบูรณ์) พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนงานตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา											←	→	

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง “ การศึกษาความผูกพัน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา : องค์กรธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคมไร้สายภาคเอกชน แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความ คลาดเคลื่อนไว้ที่ 5 % หรือที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างมากกว่าหรือ เท่ากับ 237 คน ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนเท่ากับ 245 คนเพื่อให้เกิด ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามได้มีความครบถ้วน จึงทำการแจกแบบสอบถามไปเป็นจำนวน 250 ชุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ (ต่อเดือน) และ ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงในตารางที่ 2-3 ดังนี้

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแยกตาม
ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ (ต่อเดือน)
และตำแหน่ง ดังแสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานองค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	143	58.4
หญิง	102	41.6
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	15	6.2
25-35 ปี	126	51.4
36-45 ปี	55	22.4
46-55 ปี	35	14.3
56-60 ปี	14	5.7
อายุงาน		
1-5 ปี	91	37.1
6-10 ปี	69	28.2
11-15 ปี	40	16.3
16-20 ปี	24	9.8
21-25 ปีขึ้นไป	21	8.6
สถานภาพ		
โสด	111	45.3
แต่งงาน	84	34.3
หม้าย	8	3.3
หย่าร้าง	19	7.8
แยกกันอยู่	23	9.5

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานองค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การศึกษา		
มัธยมศึกษาปีที่ 3	6	2.5
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	13	5.3
ปวส. หรือ อนุปริญญา		
ปริญญาตรี	26	10.6
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	171	69.8
รายได้ ต่อเดือน	29	11.8
5,000 – 10,000 บาท		
10,001 – 15,000 บาท	5	2
15,001 – 20,000 บาท	36	14.7
20,001 – 25,000 บาท	40	16.3
25,001 – 30,000 บาท	81	33.1
30,001 บาทขึ้นไป	51	20.8
	32	13.1

จากตารางที่ 2 เมื่อทำการจำแนกกลุ่มตัวอย่างของพนักงานองค์การภาคเอกชนแห่งนี้ โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีอายุงาน 1-5 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี และมีรายได้ ต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 58.4, 51.4, 37.1, 45.3, 69.8 และ 33.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานองค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
Marking office	10	4.1
Financial office	10	4.1
Accounting Office	16	6.5
Corporate Secretary	9	3.8
Security Monitoring Engineer	7	2.9
Engineer	20	8.2
Senior Engineer	6	2.4
Media Management Manager	11	4.5
Communication Management	7	2.9
Public relations	3	1.2
Customer Care Office	12	4.9
Serenade Assistant Office	4	1.6
International Roaming Inbound	4	1.6
Legal Specialist	6	2.4
IT Security Consultant	4	1.6
IT Auditor	12	4.9
Programmer Analyst	5	2.0
Senior Tester	5	2.0
Billing Application Analyst	5	2.0
Data Warehouse Operation Analyst	7	2.9
SMEs Partner Management	6	2.4
Engineer (Network Routing Management)	5	2.0
Service Management	8	3.3
Engineering Supervisor	7	2.9
Technical Repairing	6	2.4
Craftsman	10	4.1
HR.	14	5.8
Component	4	1.6
รวม	245	100.0

จากตารางที่ 3 เมื่อทำการจำแนกกลุ่มตัวอย่างของพนักงานองค์การภาคเอกชนแห่งนี้โดยจำแนกตามตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานองค์การส่วนใหญ่มีตำแหน่ง Engineer รองลงมาตำแหน่ง Accounting Office และตำแหน่ง HR โดยคิดเป็น ร้อยละ 8.2, 6.5 และ 5.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร แสดงในตารางที่ 4-7 ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่สร้างโดยนำแนวคิดและองค์ประกอบของ Allen and Meyer (1993) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อองค์กร
2. ด้านความต่อเนื่องต่อองค์กร
3. ด้านบรรทัดฐานต่อองค์กร

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่จริง	จริงเล็กน้อย	ปานกลาง	จริงมาก	จริงมากที่สุด			
1. รู้สึกมีความสุขมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้	17 (6.9)	34 (13.9)	100 (40.8)	82 (33.5)	12 (4.9)	3.15	0.96	ปานกลาง
2. ชอบที่จะพูดถึงองค์กรให้ผู้อื่นฟัง	12 (4.9)	39 (15.9)	86 (35.1)	96 (39.2)	12 (4.9)	3.23	0.94	ปานกลาง
3. รู้สึกว่าปัญหาขององค์กรก็คือปัญหาของข้าพเจ้า	7 (2.8)	32 (13.1)	109 (44.5)	80 (32.7)	17 (6.9)	3.28	0.88	ปานกลาง
4. ไม่คิดว่าจะสามารถรักองค์กรใดเท่าองค์กรแห่งนี้	9 (3.7)	29 (11.8)	107 (43.7)	83 (33.9)	17 (6.9)	3.28	0.88	ปานกลาง

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อองค์กร (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร 1. ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อ องค์กร	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่จริง	จริง เล็กน้อย	ปาน กลาง	จริงมาก	จริงมาก ที่สุด			
5. องค์กรแห่งนี้ เปรียบเสมือน ครอบครัวของข้าพเจ้า	5 (2.0)	22 (9.0)	108 (44.1)	94 (38.4)	16 (6.5)	3.38	0.81	ปาน กลาง
6. ภูมิใจที่ได้เป็นส่วน หนึ่งขององค์กร	4 (1.6)	25 (10.2)	100 (40.8)	90 (36.7)	26 (10.7)	3.44	0.87	ปาน กลาง
7. องค์กรแห่งนี้มี ความสำคัญอย่างยิ่งต่อ ข้าพเจ้า	8 (3.3)	23 (9.4)	103 (42.0)	88 (35.9)	23 (9.4)	3.39	0.90	ปาน กลาง
8. รู้สึกเสมือนเป็นส่วน หนึ่งขององค์กรแห่งนี้	7 (2.9)	30 (12.2)	103 (42.0)	85 (34.7)	20 (8.2)	3.33	0.90	ปาน กลาง
รวม						3.31	0.89	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมความผูกพันขององค์กร ด้าน ความรู้สึกรู้สึกต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับ ($\bar{X} = 3.31$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รองลงมาเห็นว่าองค์กรแห่งนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อตนเอง และองค์กรแห่งนี้เปรียบเสมือนครอบครัวของตนเอง ($\bar{X} = 3.44, 3.39$ และ 3.38 ตามลำดับ)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมของผู้ตอบ
แบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่องต่อองค์กร

ความผูกพันต่อ องค์กร	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่จริง	จริง เล็กน้อย	ปาน กลาง	จริงมาก	จริงมาก ที่สุด			
1.รู้สึกกังวลหากต้อง ออกจากองค์กรนี้ไป โดยที่ยังไม่สามารถ หาองค์กรใหม่ได้	9 (3.7)	23 (9.4)	9 (3.7)	23 (9.4)	9 (3.7)	3.42	0.90	ปาน กลาง
2. คิดว่าจะประสบ ปัญหาอย่างมาก ภายหลังจากที่ ตัดสินใจออกจาก องค์กรแห่งนี้	10 (4.1)	26 (10.6)	101 (41.2)	75 (30.6)	33 (13.5)	3.39	0.98	ปาน กลาง
3.จะสูญเสีย ผลประโยชน์อย่าง มากหากลาออกจาก องค์กรแห่งนี้	9 (3.7)	38 (15.5)	97 (39.6)	81 (33.0)	20 (8.2)	3.26	0.94	ปาน กลาง
4.มีทางเลือกที่น้อย มากในการพิจารณา ลาออกจากองค์กร แห่งนี้	12 (4.9)	29 (11.8)	100 (40.9)	75 (30.6)	29 (11.8)	2.61	0.97	ปาน กลาง
5.เหตุผลสำคัญที่ทำให้ ข้าพเจ้าทำงาน ให้กับองค์กรนี้ต่อไป เนื่องจากองค์กรนี้ ให้ผลประโยชน์แก่ ข้าพเจ้า	5 (2.0)	26 (10.6)	112 (45.7)	89 (36.4)	13 (5.3)	3.33	0.99	ปาน กลาง

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่องต่อองค์กร (ต่อ)

ความผูกพันต่อ องค์กร	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่จริง	จริง เล็กน้อย	ปาน กลาง	จริงมาก	จริงมาก ที่สุด			
2. ด้านความต่อเนื่อง ต่อองค์กร								
6.ข้าพเจ้าทุ่มเทให้กับ องค์กรนี้อย่างมาก ดังนั้นข้าพเจ้าไม่ควร ย้ายไปทำงานกับ องค์กรอื่น	8 (3.3)	33 (13.4)	72 (29.4)	95 (38.8)	37 (15.1)	3.32	0.81	ปาน กลาง
7.องค์กรไม่สามารถ ให้ในสิ่งที่ข้าพเจ้า ต้องการได้	28 (11.5)	92 (37.6)	78 (31.8)	41 (16.7)	6 (2.4)	3.49	1.0	ปาน กลาง
8. เชื่อว่าพนักงานไม่ จำเป็นต้องมีความ จงรักภักดีต่อองค์กร	47 (19.2)	79 (32.2)	72 (29.4)	40 (16.3)	7 (2.9)	2.51	1.1	ปาน กลาง
	รวม					3.17	0.96	ปาน กลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่องต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าองค์กรไม่สามารถให้ในสิ่งที่ตนเองต้องการได้ รองลงมา รู้สึกกังวลหากต้องออกจากองค์กรนี้ไปโดยที่ยังไม่สามารถหางค์กรใหม่ได้ และคิดว่าจะประสบปัญหาอย่างมาก ภายหลังจากที่ตัดสินใจออกจากองค์กรแห่งนี้ ($\bar{X} = 3.49$, $\bar{X} = 3.42$ และ 3.39 ตามลำดับ)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมของผู้ตอบ
แบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานต่อองค์กร

ความผูกพันต่อ องค์กร 3.ด้านบรรทัดฐานต่อ องค์กร	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่จริง	จริง เล็กน้อย	ปาน กลาง	จริงมาก	จริงมาก ที่สุด			
1.ข้าพเจ้ารู้สึกผิดหวัง ต้องย้ายจากองค์กร ไป	9 (3.7)	31 (12.7)	73 (29.7)	86 (35.1)	46 (18.8)	3.53	1.05	จริง มาก
2.เหตุผลสำคัญ ประการหนึ่งที่ทำให้ ข้าพเจ้าทำงานเพื่อ องค์กรต่อไปเพราะ เชื่อว่าความจงรักภักดี เป็นสิ่งที่สำคัญ	3 (1.2)	31 (12.7)	89 (36.3)	106 (43.3)	16 (6.5)	3.41	0.84	ปาน กลาง
3.แม้ว่าองค์กรอื่นจะ เสนองานที่ดีกว่าแต่ ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นสิ่ง ที่ไม่ถูกต้องหากจะ ลาออกจากองค์กรนี้ ไป	5 (2.0)	53 (21.7)	86 (35.1)	75 (30.6)	26 (10.6)	3.26	0.98	ปาน กลาง
4.ถูกสั่งสอนให้เชื่อใน คุณค่าของการ จงรักภักดีต่อองค์กร เพียงองค์กรเดียว	5 (2.0)	16 (6.5)	108 (44.1)	96 (39.2)	20 (8.2)	3.44	0.82	ปาน กลาง
5.จะไม่ลาออกจาก องค์กรแห่งนี้แม้ว่า ข้าพเจ้าจะได้รับ ประโยชน์จากการ ลาออก	13 (5.3)	21 (8.6)	106 (43.3)	79 (32.2)	26 (10.6)	3.34	0.96	ปาน กลาง

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานต่อองค์กร (ต่อ)

ความผูกพันต่อ องค์กร	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่จริง	จริง เล็กน้อย	ปาน กลาง	จริงมาก	จริงมาก ที่สุด			
3.ด้านบรรทัดฐานต่อ องค์กร								
6.ข้าพเจ้ารู้สึกผิดหวัง ต้องลาออกจาก องค์กรแห่งนี้	13 (5.3)	20 (8.2)	93 (38.0)	80 (32.6)	39 (15.9)	3.46	1.03	ปาน กลาง
7. เป็นสิ่งที่ดีหาก ข้าพเจ้าสามารถอยู่ใน องค์กรแห่งนี้ตลอด อายุการทำงานของ ข้าพเจ้าได้	4 (1.6)	23 (9.4)	95 (38.8)	82 (33.5)	41 (16.7)	3.54	0.93	จริง มาก
	รวม					3.42	0.94	ปาน กลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าเป็นสิ่งที่ดีหากเขาสามารถอยู่ในองค์กรแห่งนี้ตลอดอายุการทำงานของเขาได้ รองลงมา รู้สึกผิดหวังต้องย้ายจากองค์กรไป และ รู้สึกผิดหวังต้องลาออกจากองค์กรแห่งนี้ ($\bar{X} = 3.54, 3.53$ และ 3.46 ตามลำดับ)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ต่อ ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อองค์กร	3.31	0.89	ปานกลาง
ด้านความต่อเนื่องต่อองค์กร	3.17	0.96	ปานกลาง
ด้านบรรทัดฐานต่อองค์กร	3.42	0.94	ปานกลาง
รวม	3.30	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันด้าน บรรทัดฐานต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา มีความผูกพันด้าน ความรู้สึกต่อองค์กร และมีความผูกพันด้าน ความต่อเนื่องต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.42, 3.31$ และ 3.17 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงในตารางที่ 8-12 ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของสุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ (2540: 18-19) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย
2. ด้านจิตใจ
3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม
4. ด้านสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านร่างกาย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่เลย			
1.ด้านร่างกาย								
1.ท่านพอใจกับสุขภาพของท่านในช่วงนี้	55 (22.4)	82 (33.5)	73 (29.8)	25 (10.2)	10 (4.1)	3.60	1.07	มาก
2.ท่านมีพลังเพียงพอที่จะทำสิ่งต่างๆในแต่ละวัน(ทั้งเรื่องงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน)	64 (26.1)	76 (31.0)	72 (29.5)	27 (11.0)	6 (2.4)	3.67	1.05	มาก
3.ท่านนอนหลับเป็นปกติ	23 (9.4)	90 (36.7)	94 (38.4)	33 (13.5)	5 (2.0)	3.38	0.90	ปานกลาง
4.ท่านใช้ยารักษาโรคเพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วย	21 (8.6)	81 (33.1)	87 (35.5)	38 (15.5)	18 (7.3)	3.20	1.04	ปานกลาง
5.ท่านรู้สึกว่าคุณภาพแข็งแรง	35 (14.3)	93 (38.0)	91 (37.1)	23 (9.4)	3 (1.2)	3.55	0.90	มาก
6.ท่านสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่	40 (16.3)	92 (37.6)	87 (35.5)	21 (8.6)	5 (2)	3.57	0.93	มาก
	รวม					3.49	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านร่างกาย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มิมีพลังเพียงพอที่จะทำสิ่งต่างๆ ในแต่ละวันทั้งเรื่องงาน หรือการดำเนินชีวิตประจำวัน รองลงมา มีความพอใจกับสุขภาพของตนเอง และสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.67, 3.60$ และ 3.57 ตามลำดับ)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านจิตใจ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่เลย			
2. ด้านจิตใจ								
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิต (เช่นมีความสุขความสงบ มีความหวัง)	50 (20.0)	76 (31.0)	84 (34.5)	30 (12.5)	5 (2.0)	3.55	1.01	มาก
2. ท่านมีสมาธิในการทำงานในปัจจุบัน	33 (13.5)	94 (38.4)	89 (36.3)	26 (10.6)	3 (1.2)	3.52	0.90	มาก
3. ท่านรู้สึกพอใจในตนเอง	44 (18.0)	99 (40.4)	68 (27.8)	31 (12.6)	3 (1.2)	3.61	0.96	มาก
4. ท่านยอมรับรูปร่างหน้าตาของตัวเอง	37 (15.1)	98 (40.0)	76 (31.0)	31 (12.7)	3 (1.2)	3.55	0.94	มาก
5. ท่านพอใจที่สามารถทำสิ่งต่างๆ ได้สำเร็จ ล่วงไปได้ในแต่ละวัน	38 (15.5)	93 (38.0)	77 (31.4)	32 (13.1)	5 (2.0)	3.51	0.97	มาก
6. ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีความหมาย	42 (17.1)	94 (38.4)	69 (28.2)	33 (13.4)	7 (2.9)	3.53	1.02	มาก
รวม						3.54	0.97	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านจิตใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.54$) และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้สึกพอใจในตนเอง รองลงมา มีความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต เช่น มีความรู้สึกสงบ มีความหวัง และยอมรับรูปร่างหน้าตาของตัวเอง และรู้สึกว่าชีวิตของตนเองมีความหมาย ($\bar{X} = 3.61, 3.55$ และ 3.53 ตามลำดับ)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่เลย			
3.ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม								
1.ท่านพอใจในการผูกมิตรหรือเข้ากับคนอื่น	44 (18.0)	97 (39.6)	69 (28.2)	29 (11.8)	6 (2.4)	3.59	0.99	มาก
2.ท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น	43 (17.6)	99 (40.4)	68 (27.8)	30 (12.2)	5 (2.0)	3.59	0.98	มาก
3.ท่านยินดีที่ได้ให้กำลังใจแก่ผู้อื่น	45 (18.4)	105 (42.9)	61 (24.9)	28 (11.4)	6 (2.4)	3.63	0.99	มาก
4.ท่านยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น	45 (18.4)	100 (40.8)	68 (27.8)	27 (11.0)	5 (2.0)	3.62	0.97	มาก
5.ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนต่างเพศ	66 (26.9)	78 (31.8)	64 (26.2)	29 (11.8)	8 (3.3)	3.67	1.09	มาก
	รวม					3.62	1.00	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.62$) และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนต่างเพศ รองลงมา มีความยินดีที่ได้ให้กำลังใจแก่ผู้อื่น และยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น ($\bar{X} = 3.67, 3.63$ และ 3.62 ตามลำดับ)

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ
แบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน 4.ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่เลย			
1.ท่านรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัย	45 (18.4)	92 (37.5)	72 (29.4)	31 (12.7)	5 (2.0)	3.54	0.99	มาก
2.ท่านพอใจกับสภาพที่พักอาศัยอยู่ตอนนี้	47 (19.2)	98 (40.0)	59 (24.1)	37 (15.1)	4 (1.6)	3.60	1.01	มาก
3.ท่านมีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็น	60 (24.5)	69 (28.2)	77 (31.4)	32 (13.0)	7 (2.9)	3.58	1.08	มาก
4.ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิต	48 (19.6)	80 (32.7)	77 (31.4)	36 (14.7)	4 (1.6)	3.53	1.01	มาก
5.ท่านพอใจกับการเดินทางไปที่ไหนมาไหนของท่าน (หมายถึงการคมนาคม)	41 (16.7)	60 (24.5)	95 (38.8)	40 (16.3)	9 (3.7)	3.34	1.05	ปานกลาง
6.ท่านคิดว่าท่านมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับใด	58 (23.7)	73 (29.7)	86 (35.1)	73 (8.2)	58 (3.3)	3.62	1.03	มาก
รวม						3.53	1.03	มาก

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.53$) และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่มาก รองลงมามีความพอใจกับสภาพที่พักอาศัยอยู่ตอนนี้ และมีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็น ($\bar{X} = 3.62, 3.60$ และ 3.58 ตามลำดับ)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
ด้านร่างกาย	3.49	0.98	ปานกลาง
ด้านจิตใจ	3.54	0.97	มาก
ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	3.62	1.00	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อม	3.53	1.03	มาก
รวม	3.54	0.99	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.54$) และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มี คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน ความสัมพันธ์ทางสังคมมากที่สุด รองลงมา มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านจิตใจ และมี คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.62, 3.54$ และ 3.53 ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงในตารางที่ 13-18
ดังนี้

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ
2. พฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม
3. พฤติกรรมกรความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา
4. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ
5. พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยปฏิบัติ	น้อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	สม่ำเสมอ			
1. ท่านสอนวิธีการใช้อุปกรณ์การทำงานให้กับพนักงานใหม่	5 (2.0)	23 (9.4)	60 (24.5)	90 (36.8)	67 (27.3)	3.78	1.02	บ่อยครั้ง
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ	6 (2.4)	18 (7.4)	65 (26.6)	89 (36.3)	67 (27.3)	3.79	1.01	บ่อยครั้ง
3. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีงานล้นมือ	9 (3.7)	20 (8.2)	57 (23.3)	101 (41.2)	58 (23.6)	3.73	1.03	บ่อยครั้ง
รวม						3.77	1.02	บ่อยครั้ง

จากตารางที่ 13 พบว่า ในภาพรวม พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ รองลงมา มีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการสอนวิธีการใช้อุปกรณ์การทำงานให้กับพนักงานใหม่ และพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีงานล้นมือ ($\bar{X} = 3.79, 3.78$ และ 3.73 ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ
แบบสอบถามต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสุภาพอ่อนน้อม

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยปฏิบัติ	น้อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	สม่ำเสมอ			
1. ท่านไม่ส่งเสียงดังรบกวนการทำงานของผู้อื่น	8 (3.3)	18 (7.3)	82 (33.5)	99 (40.4)	38 (15.5)	3.57	0.95	บ่อยครั้ง
2. ท่านเคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น	9 (3.7)	14 (5.7)	71 (29.0)	77 (31.4)	74 (30.2)	3.79	1.05	บ่อยครั้ง
3. ท่านจะขออนุญาตทุกครั้งก่อนหยิบสิ่งของผู้อื่นมาใช้	5 (2.0)	20 (8.2)	54 (22.0)	95 (38.8)	71 (29.0)	3.84	1.00	บ่อยครั้ง
	รวม					3.73	1.00	บ่อยครั้ง

จากตารางที่ 14 ในภาพรวม พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสุภาพอ่อนน้อม บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับขออนุญาตทุกครั้งก่อนหยิบสิ่งของผู้อื่นมาใช้ รองลงมา มีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการเคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่ส่งเสียงดังรบกวนการทำงานของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.84, 3.79$ และ 3.57 ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3.ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยปฏิบัติ	น้อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	สม่ำเสมอ			
1.ท่านไม่ปฏิเสธเมื่อมีผู้ขอให้ช่วยทำงาน ขณะกำลังพักผ่อน	2 (0.8)	14 (5.7)	70 (28.6)	104 (42.5)	55 (22.4)	3.80	0.88	บ่อยครั้ง
2.ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด ไม่ท้อถอยเมื่อเกิดอุปสรรค	5 (2.0)	15 (6.1)	63 (25.7)	107 (43.7)	55 (22.5)	3.78	0.93	บ่อยครั้ง
3.ท่านเต็มใจที่จะทำงาน แม้ต้องทำมากกว่าผู้อื่นก็ตาม	12 (4.9)	13 (5.3)	74 (30.2)	103 (42.0)	43 (17.6)	3.62	0.99	บ่อยครั้ง
	รวม					3.73	0.93	บ่อยครั้ง

จากตารางที่ 15 ในภาพรวมพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการที่ท่านไม่ปฏิเสธเมื่อมีผู้ขอร้องให้ช่วยทำงาน ขณะกำลังพักผ่อน รองลงมา มีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด ไม่ท้อถอยเมื่อเกิดอุปสรรค และท่านเต็มใจที่จะทำงาน แม้ต้องทำมากกว่าผู้อื่นก็ตาม ($\bar{X} = 3.80, 3.78$ และ 3.62 ตามลำดับ)

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยปฏิบัติ	น้อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	สม่ำเสมอ			
4.ด้านการให้ความร่วมมือ								
1.ท่านสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรได้	8 (3.3)	11 (4.5)	88 (35.9)	95 (38.8)	43 (17.5)	3.63	0.93	บ่อยครั้ง
2.ท่านยอมรับมติในที่ประชุมแม้ว่าจะขัดกับความเห็นของท่าน	6 (2.4)	17 (6.9)	60 (24.5)	94 (38.4)	68 (27.8)	3.82	1.00	บ่อยครั้ง
3.ท่านอาสาช่วยเหลืองานที่ช่วยสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร	4 (1.6)	47 (19.2)	53 (21.6)	103 (42.0)	38 (15.6)	3.50	1.02	บ่อยครั้ง
รวม						3.65	0.98	บ่อยครั้ง

จากตารางที่ 16 ในภาพรวมพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการที่ท่านยอมรับมติในที่ประชุมแม้ว่าจะขัดกับความเห็นของท่าน รองลงมา มีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการที่ท่านสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรได้ และมีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการที่ท่านอาสาช่วยเหลืองานที่ช่วยสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ($\bar{X} = 3.82, 3.63$ และ 3.50 ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยปฏิบัติ	น้อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	สม่ำเสมอ			
1. ท่านมาทำงานตรงเวลา	7 (2.9)	32 (13.1)	61 (24.9)	108 (44.0)	37 (15.1)	3.55	0.99	บ่อยครั้ง
2. ท่านไม่นำเวลางานไปใช้ส่วนตัว	6 (2.4)	40 (16.3)	69 (28.2)	87 (35.5)	43 (17.6)	3.49	1.04	นาน ๆ ครั้ง
3. ท่านช่วยประหยัดทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ปิดไฟเมื่อไม่จำเป็น	5 (2.0)	31 (12.7)	65 (26.5)	92 (37.6)	52 (21.2)	3.63	1.02	บ่อยครั้ง
รวม						3.56	1.02	บ่อยครั้ง

จากตารางที่ 17 ในภาพรวมพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการที่ท่านช่วยประหยัดทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ปิดไฟเมื่อไม่จำเป็น รองลงมา มีพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการที่ท่านมาทำงานตรงเวลา และท่านไม่นำเวลางานไปใช้ส่วนตัว ($\bar{X} = 3.63, 3.55$ และ 3.49 ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
ด้านการให้ความช่วยเหลือ	3.77	1.02	บ่อยครั้ง
ด้านความสุภาพอ่อนน้อม	3.73	1.00	บ่อยครั้ง
ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	3.73	0.93	บ่อยครั้ง
ด้านการให้ความร่วมมือ	3.65	0.98	บ่อยครั้ง
ด้านความสำนึกในหน้าที่	3.56	1.02	บ่อยครั้ง
รวม	3.69	0.99	บ่อยครั้ง

จากตารางที่ 18 พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด รองลงมา มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสุภาพอ่อนน้อมและด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และด้านการให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.77, 3.73$ และ 3.65) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร

ตัวแปร	\bar{X}	Spearman rank order-correlation	p – value.
- ความผูกพันต่อ องค์กร	3.30	0.217	0.000*
- การเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์กร	3.69		

*p < .05

จากตารางตารางที่ 19 กล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจ โทรคมนาคม
ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตอนที่ 6 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อองค์กรกับพฤติกรรม
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อองค์กรกับพฤติกรรมเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปร	\bar{X}	Spearman rank order-correlation	p – value.
- คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน	3.54	0.239	0.000*
- การเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์กร	3.69		

* p < .05

จากตารางที่ 20 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจ
โทรคมนาคมไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์กรธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชน แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร”

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจโทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
 2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจโทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
 3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรสื่อสารธุรกิจโทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในองค์กรภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 245 คน

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และตำแหน่ง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีอายุงาน 1-5 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ ต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และมีตำแหน่ง Engineer (คิดเป็นร้อยละ 58.4, 51.4, 37.1, 45.3, 69.8, 33.1 และ 8.2 ตามลำดับ)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการวิจัยพบว่า พนักงานในองค์กรภาคเอกชน นี้มี ความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา มีความผูกพันด้าน ความรู้สึกต่อองค์กร และมีความผูกพันด้านความต่อเนื่องต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.30$, $\bar{X} = 3.43$ และ $\bar{X} = 3.16$ ตามลำดับ)

ด้านความรู้สึกต่อองค์กร พบว่า พนักงานมี ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกต่อองค์กร ระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มี ความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รองลงมา คิดว่าองค์กรแห่งนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อตนเอง และ คิดว่าองค์กรแห่งนี้เปรียบเสมือนครอบครัวของตนเอง ตามลำดับ

ด้านความต่อเนื่องต่อองค์กร พบว่า พนักงานมี ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องต่อองค์กร ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มี ความรู้สึกกังวลหากต้องออกจากองค์กรนี้ไปโดยที่ยังไม่สามารถหางค์การใหม่ได้ รองลงมา มีคิดว่าจะประสบปัญหาอย่างมากภายหลังจากที่ตัดสินใจออกจากองค์กรแห่งนี้ และ เหตุผลสำคัญที่ทำให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรนี้ต่อไปเนื่องจากองค์กรนี้ให้ผลประโยชน์แก่พนักงาน และพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องต่อองค์กร ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เห็นว่าองค์กรไม่สามารถให้ในสิ่งที่พนักงานต้องการได้ และมีเชื่อว่าพนักงาน ไม่จำเป็นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

ด้าน บรรทัดฐานต่อองค์กร พบว่า พนักงานมี ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานต่อองค์กร ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีหากพนักงานสามารถอยู่ในองค์กรแห่งนี้ตลอดอายุการทำงานของเขาได้ รองลงมา พนักงานรู้สึกผิดหวังต้องย้ายจากองค์กรไป และ รู้สึกผิดหวังต้องลาออกจากองค์กรแห่งนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานในองค์กรภาคเอกชนแห่งนี้ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิต ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อมตามลำดับ

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิต ด้านร่างกาย พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านร่างกาย ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพลังเพียงพอที่จะทำสิ่งต่างๆ ในแต่ละวันทั้งเรื่องงาน หรือการดำเนินชีวิตประจำวัน รองลงมาคือพอใจกับสุขภาพของตนเอง และสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิต ด้านจิตใจ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านจิตใจ ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรู้สึกพอใจในตนเอง รองลงมา มีความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต เช่น มีความรู้สึกสงบ มีความหวัง และ ยอมรับรูปร่างหน้าตาของตัวเอง และรู้สึกว่าการใช้ชีวิตของท่านมีความหมาย

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิต ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนต่างเพศ รองลงมาคือยินดีที่ได้ให้กำลังใจแก่ผู้อื่น และยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิต พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่มาก รองลงมาพอใจกับสภาพที่พักอาศัยอยู่ตอนนี้ และมีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็น

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานในองค์การภาคเอกชนแห่งนี้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บ่อยครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด รองลงมา มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสุภาพอ่อนน้อมและด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาเท่ากัน และด้านการให้ความร่วมมือ ตามลำดับ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านการให้ความช่วยเหลือ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ บ่อยครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ รองลงมาคือพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการสอนวิธีการใช้อุปกรณ์การทำงานให้กับพนักงานใหม่ และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาทำงานล้นมือ ตามลำดับ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านความสุภาพอ่อนน้อม พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม บ่อยครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับขออนุญาตทุกครั้งก่อนหยิบสิ่งของผู้อื่นมาใช้ รองลงมาคือพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการเคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่ส่งเสียงดังรบกวนการทำงานของผู้อื่น ตามลำดับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา บ่อยครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการที่ไม่ปฏิเสธเมื่อมีผู้ขอร้องให้ช่วยทำงาน ขณะกำลังพักผ่อน รองลงมา มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการที่ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด ไม่ทอดทิ้งเมื่อเกิดอุปสรรค และเต็มใจที่จะทำงาน แม้ต้องทำมากกว่าผู้อื่นก็ตาม ตามลำดับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านการให้ความร่วมมือ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ บ่อยครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการที่ตนเองยอมรับมติในที่ประชุมแม้ว่าจะขัดกับความเห็นของตนเอง รองลงมาคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการที่ตนเองสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรได้ และมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการที่ได้อาสาช่วยเหลืองานที่ช่วยสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ตามลำดับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านความสำนึกในหน้าที่ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ บ่อยครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการที่ได้ช่วยประหยัดทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ปิดไฟเมื่อไม่จำเป็น รองลงมาคือพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีเกี่ยวกับการที่ได้มาทำงานตรงเวลา และไม่นำเวลางานไปใช้ส่วนตัว ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยสถิติสหสัมพันธ์สเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน ต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชน แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.217, P = 0.000$) คุณภาพชีวิตในการทำงานต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.239, P = 0.000$)

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชน แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานองค์การภาคเอกชนแห่งนี้ มีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการมีความผูกพันด้าน บรรทัดฐานต่อองค์การ มากที่สุด รองลงมา มีพฤติกรรมความผูกพันด้าน ความรู้สึกต่อองค์การ และมีพฤติกรรมการมีความผูกพันด้าน ความต่อเนื่องต่อองค์การ อธิบายได้ว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen and Meyer, 1990 (อ้างถึงใน กัลยา พิรพัฒนานันท์) ซึ่งกล่าวว่าการแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การถึงองค์ประกอบต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยแนวความคิดดังกล่าวสามารถอธิบายถึงลักษณะโดยทั่วไปของพนักงานและวัฒนธรรมขององค์การ กล่าวคือ พฤติกรรมการมีความผูกพันด้านบรรทัดฐานต่อองค์การเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ เพราะเชื่อว่าเป็นความถูกต้อง ความเหมาะสมที่จะกระทำ รวมถึงเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร และ พฤติกรรมความผูกพันด้าน ความรู้สึกต่อองค์การเป็นอารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ในแง่ที่พนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การและได้มีส่วนร่วมในองค์กร และ พฤติกรรมความผูกพันด้าน ความต่อเนื่องต่อองค์การเป็นความรู้สึกผูกพันที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นความผูกพันของพนักงานเพื่อที่จะช่วยให้้องค์การประสบความสำเร็จ และบรรลุถึงเป้าหมาย การที่พนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์การในระดับที่ดี ย่อมสามารถชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป

2. จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานองค์การภาคเอกชนแห่งนี้ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อองค์การ ระดับที่มาก และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านจิตใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ อธิบายได้ว่าพนักงานมีพฤติกรรมคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมากที่สุดและเป็นการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคม รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศ เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ

(2540 : 18-19)คุณภาพชีวิตลักษณะดังกล่าว จะทำให้พนักงานก็จะรู้สึกเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และจะเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และความพยายามในการ ทำงาน เกิดความเชื่อและยอมรับ เป้าหมายขององค์กร ตลอดจนต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

3. จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานในองค์กรภาคเอกชนแห่งนี้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บ่อยครั้ง และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด รองลงมา คือด้านความสุภาพอ่อนน้อมและ ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เท่ากัน และด้านการให้ความร่วมมือ ตามลำดับ ซึ่งพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร ช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์กรในด้านต่างๆ ได้ Organ (1991, อ้างถึงใน เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล 2542 : 14) ซึ่งพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือจะเป็นการให้ความช่วยเหลือ บุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้พนักงาน ทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีงานล้นมือ เป็นต้น

4. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน ในองค์กร และคุณภาพชีวิตใน การทำงานต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม ไร่ สายภาคเอกชน แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อธิบายได้ว่าทั้งความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิต ในการทำงานต่างก็มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของณัฐยา ไพโรสงบ (2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อ องค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร:ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่ง หนึ่งพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้าน ความต่อเนื่อง กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร เนื่องมาจากความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องนั้นจะเกิดขึ้น ได้จากการที่ พนักงานได้รับค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็ค่าจ้างที่อยู่ในรูปของ เงินเดือนหรือสิทธิประโยชน์ในรูปของสวัสดิการรวมถึงบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในกา รทำงานให้กับองค์กรซึ่งพนักงานอาจพิจารณาแล้วว่าในขณะที่ยังไม่มื่อองค์กรใดมอบค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ให้กับพนักงานได้มากเท่าองค์กรแห่งนี้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้พนักงาน เลือที่จะคงอยู่กับองค์กรแห่งนี้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปีทมาวรรณ ชูสาย (2547) ที่ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานด้านบรรทัดฐานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจาก ก พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความตระหนักในสิ่งที่องค์กรมอบให้ตลอด ระยะเวลาที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร ดังนั้นการที่พนักงานคงอยู่กับองค์กรต่อไปและ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถเป็นความถูกต้องและเหมาะสมที่พึงกระทำเพื่อตอบแทน คืนให้กับองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการทำการวิจัยต่อองค์กร

1.1 องค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกเป็น อันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความเชื่อมั่นว่าการมีความผูกพันกับองค์กรนั้นเป็นบรรทัดฐานที่ ถูกต้องและสมควรที่จะกระทำ รวมทั้งการให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานเพื่อสร้างความ ผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้ เช่น การปลูกฝังความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรผ่านทาง กิจกรรมต่างๆ การให้พนักงานร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินกิจกรรมต่างๆการปลูกฝังค่านิยม ให้กับพนักงานว่าการทำงานกับองค์กรในระยะเวลายาวนานนั้นเป็นสิ่งที่มีความคุ้มค่า ซึ่ง สามารถแสดงออกผ่านกิจกรรมเกษียณอายุของพนักงาน การให้สวัสดิการครอบคลุมถึงพนักงานที่ เกษียณอายุออกไปแล้ว ในขณะที่เดียวกันก็ตอบแทนพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์กรให้มีสภาพการ ทำงานที่ดี และทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานให้กับองค์กรนี้พวกเขาได้รับสิ่งตอบแทนทั้งทาง ภายและทางใจจากองค์กรอย่างเพียงพอ

1.2 องค์กรจัดตั้งคณะกรรมการหรือทีมงานขึ้นมา เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบ ของคุณภาพชีวิต และหาวิธีการเสริมสร้าง ดูแล แก้ไข และปรับปรุง เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิต ที่ดี ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาาน และใช้งบประมาณมาก ดังนั้น ควรที่จะมีการศึกษาถึงลำดับ ความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ความมีอยู่และการขาดหายไปของแต่ละ องค์ประกอบ เพื่อจะได้แนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพัน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่านั้น ซึ่งจากการทบทวนเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่ เกี่ยวข้อง พบว่า ยังมีตัวแปรอีกหลายตัวที่มีความสำคัญและมีความน่าสนใจเกี่ยวกับพนักงานใน

องค์กร เช่น ผลการปฏิบัติงาน ทักษะคติ ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจ คุณภาพการบริการ เป็นต้น

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพัน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยค่า สถิติที่ใช้ในการศึกษาคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบลำดับที่สเปียร์แมนเท่านั้น ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการศึกษาว่าตัวแปรดังกล่าว มีประสิทธิผล หรือส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาแนวคิดในเรื่องความผูกพัน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยศึกษา

2.4 จากประชากรกลุ่มตัวอย่างและองค์กรภาคเอกชนที่ผู้วิจัยเลือก เป็นเพียงองค์กรภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น หากต้องการให้งานวิจัยมีความละเอียดและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ควรศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มองค์กรหรือกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้ครอบคลุมทุกระดับ

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

- กันยา พิรพัฒนานันท์. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- กาญจนา นุใจกอง. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- กานดา จันทร์เี่ยม. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.
- เกษรา ชัยรัมย์เลิศ. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทัศนคติต่องานและภาวะผู้นำ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- ขวัญจิตต์ จุฬาทิพัฒน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและสัมพันธ์ภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์วิทยาลัย การสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- ข้อมูลบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) [online] . Accessed 23 August 2009.
Available from [http : // www.ais.co.th /corporate _management _th.html](http://www.ais.co.th/corporate_management_th.html)
- ชนิดดา เพ็ชรประยูร. “การรับรู้บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2535.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. การจัดการทรัพยากรบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- ณัฐยา ไพรสงบ. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ดิน ปรัชญพทธี. ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ. เอกสารการสอนชุด
วิชา การพัฒนาองค์การ หน่วยที่ 4. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
2530.

ทิพวรรณ ศิริคุณ. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัทบริหาร
สินทรัพย์สถาบันการเงิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2542.

ธงชัย สันติวงศ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.อินเตอร์ พริ้นท์ จำกัด, 2548.

นฤตล มีเพียร. “ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย
จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

ประไพพร สิงหนเดช. “ การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและ
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

ปัทมาวรรณ ชูสาย. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่
ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. “ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับ
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน :ศึกษากรณีไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง
ประเทศไทย .” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

เพียงภัทร์ เจริญพิทยา. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัทสเปเชียล
ดี กรุ๊ป จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ภัทรนฤน พันธุ์สีดา. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรม การ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการของรัฐแห่งหนึ่ง.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

มาริษา ชุกติพิงษ์ “คุณภาพชีวิตในการทำงาน อิทธิบาท 4 และความผูกพันต่อองค์การ ของ
พนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์. ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชา
จิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

ยุพรินทร์ ลีนสุวรรณ . “การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิต ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ .” วิทยานิพนธ์

ปริญญาโทมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

วรมน เดชมหาวิพงศ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันยึดมั่นต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

วิภาดา คุปตานนท์. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยรังสิต, 2544.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสารจำกัด, 2545.

ลิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์, 2547.

สุกานดา สุภคิตสันต์. “ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

สุจินดา อ่อนแก้ว. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของอาจารย์สหวิทยาลัยทราวดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

สุพรรณมา ประทุมวัน. “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานสายพานยาง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

สุพินดา ศิวานนท์ . “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

สุรางค์ ทะวีไชย. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง .” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2449.

สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ. เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุด 100 ตัวชี้วัด และ 26 ตัวชี้วัด. เชียงใหม่: กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต, 2540.
เสนาะ ตีเยาว์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.
_____. การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

คณะวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1 ม. 3 ต. สามพระยา อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี 76120

วันที่ 17 กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอความร่วมมืออนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา

เรียน คุณทิพวรรณ ศิริคุณ

ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ด้วยคณะวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้เปิดสอนรายวิชา 761427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ (Seminar in Current Business Issues) ให้แก่นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป ชั้นปีที่ 4 โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาได้มอบหมายให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อทำงานวิจัย เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา : องค์กรธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม ไร้สสารภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” จึงใคร่ขอความร่วมมืออนุเคราะห์ให้นักศึกษาเข้าแจกแบบสอบถาม ตามเอกสารแนบ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบในรายงาน สำหรับรายละเอียดต่างๆ คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ .ส.ศรัณยา เต็งรัง หมายเลขโทรศัพท์ 084-8797554 เป็นผู้ประสานงานติดต่อโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศรัณยา เต็งรัง)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา : องค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. แบบสอบถามนี้มีได้สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นการทดสอบ เพราะฉะนั้นจึงไม่มีคำตอบถูกหรือผิด ท่านสามารถตอบข้อความทุกข้อให้ตรงกับความรู้สึก หรือความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด โดยไม่จำเป็นที่คำตอบของท่านจะเหมือนกับผู้อื่นเสมอไป

3. กรุณาตอบข้อความให้ครบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ซึ่งมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ () ชาย () หญิง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

2. อายุ ปี (นับจากวันที่เกิดจนถึงปัจจุบัน)

3.อายุงาน ปี (นับจากวันที่เริ่มทำงานครั้งแรกกับบริษัทจนถึงปัจจุบัน)

4.สถานภาพ

() โสด () แต่งงาน () หม้าย

() หย่าร้าง () แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

- () มัธยมศึกษาปีที่ 3
- () มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.
- () ปวส . หรือ อนุปริญญา
- ()ปริญญาตรี
- () สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

6. รายได้ (ต่อเดือน)

- () 5,000 - 10,000 บาท () 10,001 - 15,000 บาท
- () 15,001 - 20,000 บาท () 20,001 - 25,000 บาท
- () 25,001 - 30,000 บาท () 30,001 ขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน ระบุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เป็นความจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับพฤติกรรม					ช่อง ให้ ผู้วิจัย
		ไม่จริง	จริง เล็กน้อย	ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มากที่สุด	
1	ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุขมากที่ได้ทำงานในองค์กร แห่งนี้						
2	ข้าพเจ้าชอบที่จะพูดถึงองค์กรให้ผู้อื่นฟัง						
3	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีปัญหาขององค์กรก็คือปัญหาของ ข้าพเจ้า						
4	ข้าพเจ้าไม่คิดว่าจะสามารถรักองค์กรใดทำ องค์กรแห่งนี้						
5	องค์กรแห่งนี้เปรียบเสมือนครอบครัวของข้าพเจ้า						
6	ข้าพเจ้าภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร						
7	องค์กรแห่งนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อข้าพเจ้า						

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับพฤติกรรม					ข้อ นี้ ผู้วิจัย
		ไม่จริง	จริง เล็กน้อย	ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มากที่สุด	
8	ข้าพเจ้ารู้สึกเสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้						
9	ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลหากต้องออกจากองค์กรนี้ไป โดยที่ยังไม่สามารถหาองค์กรใหม่ได้						
10	ข้าพเจ้าคิดว่าจะประสบปัญหาอย่างมากภายหลังจากที่ตัดสินใจออกจากองค์กรแห่งนี้						
11	ข้าพเจ้าจะสูญเสียผลประโยชน์อย่างมากหากลาออกจากองค์กรแห่งนี้						
12	องค์กรไม่สามารถให้ในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการได้						
13	ข้าพเจ้ามีทางเลือกที่น้อยมากในการพิจารณาออกจากองค์กรแห่งนี้						
14	เหตุผลสำคัญที่ทำให้ข้าพเจ้าทำงานให้กับองค์กรนี้ต่อไปเนื่องจากองค์กรนี้ให้ผลประโยชน์แก่ข้าพเจ้า						
15	ข้าพเจ้าทุ่มเทให้กับองค์กรนี้อย่างมากดังนั้นข้าพเจ้าไม่ควรย้ายไปทำงานกับองค์กรอื่น						
16	ข้าพเจ้าเชื่อว่าพนักงานไม่จำเป็นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร						
17	ข้าพเจ้ารู้สึกผิดหากต้องย้ายจากองค์กรไป						
18	เหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ข้าพเจ้าทำงานเพื่อองค์กรต่อไปเพราะเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่สำคัญ						
19	แม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนองานที่ดีกว่าแต่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องหากจะลาออกจากองค์กรนี้						
20	ข้าพเจ้าถูกสั่งสอนให้เชื่อในคุณค่าของการจงรักภักดีต่อองค์กรเพียงองค์กรเดียว						
21	ข้าพเจ้าจะไม่ลาออกจากองค์กรแห่งนี้แม้ว่าข้าพเจ้าจะได้รับประโยชน์จากการลาออก						
22	ข้าพเจ้ารู้สึกผิดหากต้องลาออกจากองค์กรแห่งนี้						
23	เป็นสิ่งที่ดีหากข้าพเจ้าสามารถอยู่ในองค์กรแห่งนี้ตลอดอายุการทำงานของข้าพเจ้าได้						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เป็นความจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่เลย	
1	(ด้านร่างกาย) ท่านพอใจกับสุขภาพของท่านในช่วงนี้						
2	ท่านมีพลังเพียงพอที่จะทำสิ่งต่างๆ ในแต่ละวัน(ทั้งเรื่องงาน หรือการดำเนินชีวิตประจำวัน)						
3	ท่านนอนหลับเป็นปกติ						
4	ท่านใช้ยารักษาโรค เพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วย						
5	ท่านรู้สึกว่าคุณมีสุขภาพแข็งแรง						
6	ท่านสามารถทำงาน ได้อย่างเต็มที่						
7	(ด้านจิตใจ) ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิต (เช่นมีความสุขความสงบ มีความหวัง)						
8	ท่านมีสมาธิในการทำงานในปัจจุบัน						
9	ท่านรู้สึกพอใจในตนเอง						
10	ท่านยอมรับรูปร่างหน้าตาของตัวเอง						
11	ท่านพอใจที่สามารถทำสิ่งต่างๆ ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ในแต่ละวัน						
12	ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีความหมาย						
13	(ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม) ท่านพอใจในการผูกมิตร หรือเข้ากับคนอื่น						
14	ท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น						
15	ท่านยินดีที่ได้ให้กำลังใจแก่ผู้อื่น						
16	ท่านยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น						

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่เลย	
17	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนต่างเพศ						
18	(ด้านสิ่งแวดล้อม) ท่านรู้สึกว่าชีวิตมีความมั่นคง ปลอดภัย						
19	ท่านพอใจกับสภาพที่พักอาศัยอยู่ตอนนี้						
20	ท่านมีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็น						
21	ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิต						
22	ท่านพอใจกับการเดินทางไปไหนมาไหนของท่าน (หมายถึงการคมนาคม)						
23	ท่านคิดว่าท่านมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับใด						

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในองค์กร
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ ผู้วิจัย
		ไม่เคยปฏิบัติ	น้อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	สม่ำเสมอ	
1	ท่านสอนวิธีการใช้อุปกรณ์การทำงานให้กับพนักงานใหม่						
2	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ						
3	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีงานสิ้นมือ						
4	ท่านไม่ส่งเสียงดังรบกวนการทำงานของผู้อื่น						
5	ท่านเคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น						

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ ผู้วิจัย
		ไม่เคย ปฏิบัติ	น้อย ครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ครั้ง	สม่ำเสมอ	
6	ท่านจะขออนุญาตทุกครั้งก่อนหยิบสิ่งของ ผู้อื่นมาใช้						
7	ท่านไม่ปฏิเสธเมื่อมีผู้ขอร้องให้ช่วยทำงาน ขณะกำลังพักก่อน						
8	ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด						
9	ท่านเต็มใจที่จะทำงาน แม้ต้องทำมากกว่า ผู้อื่นก็ตาม						
10	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของกิจการ						
11	ท่านยอมรับมติในที่ประชุมแม้ว่าจะขัดกับ ความเห็นของท่าน						
12	ท่านอาสาช่วยเหลืองานที่ช่วยสร้างภาพพจน์ ให้กับกิจการ						
13	ท่านมาทำงานตรงเวลา						
14	ท่านไม่นำเวลางานไปใช้ส่วนตัว						
15	ท่านช่วยประหยัดทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ปิดไฟเมื่อไม่จำเป็น						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาในครั้งนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาว ศรัณยา เต็งรัมย์

ที่อยู่ 741/24 หมู่ที่ 2 ตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90100

ประวัติการศึกษา

พ .ศ 2548 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมหาชิราวุธ
จังหวัดสงขลา

พ .ศ 2552 ศึกษาต่อในระดับปริญญาบัณฑิต หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ประวัติการทำงาน

พ .ศ. 2551 ได้รับการฝึกงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตำแหน่งลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย Administration Support Officer
414 อาคารชินวัตร 1 ถนนพหลโยธิน สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ
10400

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี