



ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานขายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

กัญจน์ภัส ชูผล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ORGANIZATION COMMITMENT, QUALITY OF WORK LIFE AND JOB  
SATISFACTION OF SALES REPRESENTATIVES IN SAMUT PRAKARN PROVINCE

Kanchaphat Choophon

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Business Administration

College of Innovation Management

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานขายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

กัญจน์ภัส ชูผล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ORGANIZATION COMMITMENT QUALITY OF WORK LIFE AND  
JOB SATISFACTION OF SALES REPRESENTATIVES IN SAMUTPRAKARN

Kanchaphat Choophon

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานขายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ  
ชื่อผู้วิจัย นางสาวกัญจน์ภัส ชูผล  
วิชาเอก การจัดการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.อริชัช สิริวริศรา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ดร.พาสน์ ทีฆทรัพย์)

..... กรรมการ

(ดร.สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต)

..... กรรมการ

(ดร.อริชัช สิริวริศรา)



**Independent Study Certificate**  
**College of Innovation Management**  
**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Independent Study Title** Organization Commitment, Quality of Work life and Job Satisfaction of the Sales Representatives in Samut Prakan province

**Researcher** Mrs. Kanchaphat Choophon

**Major** Management

**Advisor** Athithat Sirawaritsara, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration.

..... Director of College of Innovation  
(Mr.Rapee Moungnont) Management

**Independent Study Committee**

..... Chairperson  
(Pard Teekasap, D.B.A.)

..... Member  
(Suttipong Suwannasatit, D.B.A.)

..... Member  
(Athithat Sirawaritsara, Ph.D.)

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวกัญจน์ภัส ชูผล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.อธิษฐ์ สิริวิศรา
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำมะโนประชากรจำนวน 141 คน จากพนักงานชายสี่น้ำท่าอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการเพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม (Bivariate Analysis) ประกอบด้วย t-test และทดสอบวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลการวิจัย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงานการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ด้านมิติการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ด้านมิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ด้านมิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ ด้านมิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในงาน, พนักงานชาย, คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

<b>Independent Study Title</b>	Organization Commitment, Quality of Work life and Job Satisfaction of the Sales Representatives in Samut Prakan province
<b>Researcher</b>	Miss Kanchaphat Choophon
<b>Degree Sought</b>	Master of Business Administration
<b>Advisor</b>	Athithat Sirawaritsara, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2016

### Abstract

The objectives of this research were to study the level of satisfaction in working of sales representatives in Samut Prakan province; and to study personal factors and attachment to the organization, quality of work life and job satisfaction in working of some sales representatives in Samut Prakan.


Sample data were collected by census method to 141 building-paint sales representatives in Samut Prakan province to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by bivariate analysis consisted of t-test and correlation analysis.

Research findings revealed that personal factors including sex, age, marital status, educational level, working field, job experience, and salary differences in overall job satisfaction were not significantly different; overall organizational commitment such as employee engagement, feel at work, job stability and normative commitment correlated positively and significantly with overall job satisfaction; overall quality of working life such as working conditions, fair treatment at work, influence on decision-making, challenge of work, work and life cycle balance, correlated positively and significantly with overall job satisfaction; and overall job satisfaction such as employee engagement, feel at work, job stability, normative commitment, correlated positively and significantly with the overall quality of work life.

**Keywords:** work satisfaction, salesperson, quality of working life, attachment to the organization

Advisor's Signature.....





## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพนักงานชายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอกราบขอบพระคุณ ดร. อธิษฐ์ สิริวิศรา อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอนเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ปริญญาโท รุ่น 8 มทร.รัตนโกสินทร์ ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำมาอ้างอิงในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาผู้อยู่เบื้องหลังในความสำเร็จที่ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กัญจน์ภัส ชูผล

เมษายน 2560



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(2)
กิตติกรรมประกาศ .....	(3)
สารบัญ .....	(4)
สารบัญตาราง .....	(6)
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย .....	2
1.3 คำถามงานวิจัย .....	2
1.4 สมมติฐานงานวิจัย .....	2
1.5 ขอบเขตของงานวิจัย .....	2
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
1.7 นิยามศัพท์ .....	3
1.8 กรอบแนวความคิดงานวิจัย .....	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม .....	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	9
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	13
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร .....	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	19
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	19
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	19
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	26
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	26

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย .....	32
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	33
4.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล .....	33
4.1.2 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร .....	36
4.1.3 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	36
4.1.4 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	37
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	54
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	54
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	57
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	58
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร .....	58
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	59
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก .....	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	74
ภาคผนวก ข ผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ .....	75
ประวัติผู้วิจัย.....	78

## สารบัญตาราง

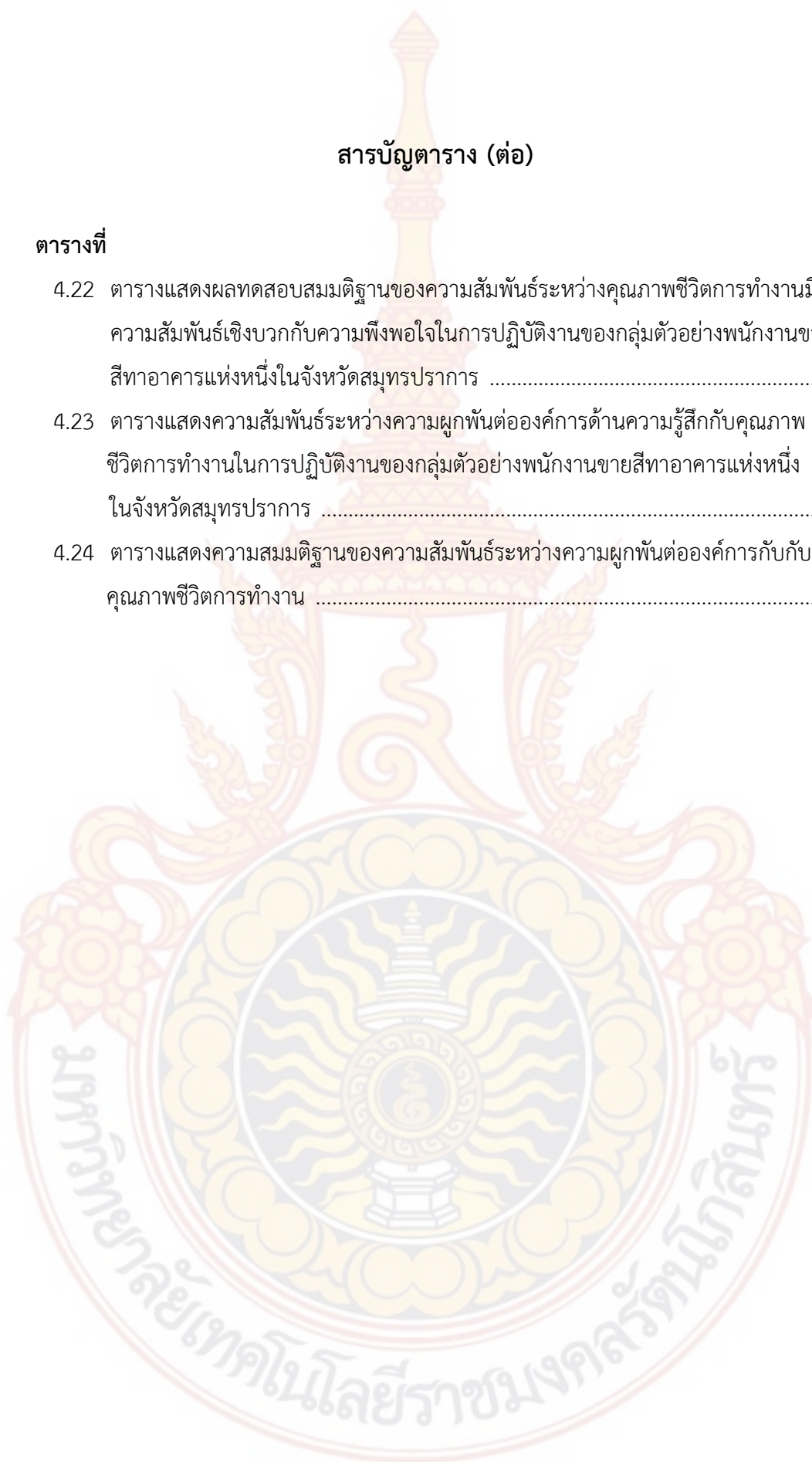
ตารางที่	หน้า
3.1 ตารางแสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร .....	23
3.2 ตารางระดับการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	24
3.3 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของความผูกพันต่อองค์กร	25
3.4 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคุณภาพชีวิตการทำงาน	25
3.5 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของความพึงพอใจในการ ... ปฏิบัติงาน .....	25
3.6 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 .....	30
3.7 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 .....	30
3.8 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 .....	31
3.9 ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 4 .....	31
4.1 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับ .. เพศ .....	33
4.2 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับ .. อายุ.....	33
4.3 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับ .. สถานภาพการสมรส.....	34
4.4 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับ .. ระดับการศึกษา.....	34
4.5 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับ .. สายปฏิบัติงาน .....	34
4.6 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับ .. ประสบการณ์ทำงาน .....	35
4.7 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับ .. รายได้ต่อเดือน .....	35
4.8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความผูกพันต่อองค์กร .....	36
4.9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	37
4.10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในการ .....	38
ปฏิบัติงาน.....	38

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการ..... ปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ.....	39
4.12 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการ..... ปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ .....	40
4.13 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการ..... ปฏิบัติงานจำแนกสถานภาพสมรส .....	40
4.14 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการ..... ปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา .....	41
4.15 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการ..... ปฏิบัติงานจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน.....	41
4.16 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการ..... ปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน .....	42
4.17 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการ..... ปฏิบัติงานจำแนกรายได้ต่อเดือน .....	42
4.18 ตารางแสดงผลทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัด สมุทรปราการ .....	43
4.19 ตารางแสดงความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการ..... ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ..	44
4.20 ตารางแสดงผลทดสอบสมมติฐานของความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่ง . ในจังหวัดสมุทรปราการ .....	45
4.21 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละมิติกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัด สมุทรปราการ .....	47

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 ตารางแสดงผลทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ .....	49
4.23 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ .....	51
4.24 ตารางแสดงความสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	52



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหลายองค์การกำลังประสบปัญหาพนักงานขายลาออกจากงานอย่างต่อเนื่อง และยังคงมีแนวโน้มเหมือนว่าปัญหาการลาออกนี้จะยิ่งทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เนื่องจากทัศนคติในการทำงานของพนักงานขายรุ่นใหม่ๆ เปลี่ยนแปลงไปอีกทั้งยังมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยในการเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่ายมากขึ้น เช่น หลายองค์การมีการแข่งขันแย่งพนักงานขายที่มีศักยภาพกันสูงมากโดยให้ค่าตอบแทนมากกว่าที่เดิมค่อนข้างสูง บางองค์การมีการตกลงในการย้ายงานของพนักงานขายแบบมาเป็นทีมจะได้ค่าตอบแทนสูงขึ้นไปอีก ประกอบกับพนักงานขายรุ่นใหม่ต้องการหาประสบการณ์จากหลากหลายองค์การเพื่อเตรียมตัวเป็นผู้ประกอบการในอนาคต นอกจากนี้ในยุคของข้อมูลข่าวสารคนทำงานมีโอกาสรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น และมีข้อมูลซึ่งเป็นตัวเร่งให้มีการตัดสินใจในการเปลี่ยนงานมากขึ้น จากอัตราการลาออกของพนักงานปัจจุบันจะอยู่ที่ร้อยละ 12 (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, [www.thansettakij.com/content/117129](http://www.thansettakij.com/content/117129), 1 ธันวาคม 2559) อาจไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับอัตราทั่วโลก แต่จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาลเรื่องค่าแรงและการเปิดเสรี AEC ก็แสดงให้เห็นถึงสัญญาณของการแข่งขันในตลาดแรงงานที่มากขึ้น (องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, [www.thai-aec.com/tag/แรงงาน](http://www.thai-aec.com/tag/แรงงาน), 1 ธันวาคม 2559) และการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์การก็จะยากขึ้นเช่นกัน ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ส่วนมากเป็นปัจจัยจากภายนอกมากกว่าปัจจัยที่เกิดจากภายในตัวของคนทำงานโดยตรง น้อยคนมากที่จะมีการวางแผนในการเปลี่ยนงาน ถ้าย้อนกลับไปมองคนรุ่นก่อนๆ จะเห็นว่าโดยทั่วไปแล้วคนทำงานส่วนมากไม่ค่อยอยากเปลี่ยนงานถ้าไม่จำเป็น เช่น ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ ความอึดอัดในการทำงาน เหตุการณ์ถูกบังคับให้ต้องเปลี่ยนงานจากนายจ้าง (ถูกเลิกจ้าง ปลดออก ให้ออก) หรือบริษัทปิดกิจการ การสร้างความผูกพันของพนักงานและองค์การในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงานมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งผลกระทบในระยะสั้น นอกจากจะทำให้องค์การมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นในการจ้างงานและการอบรมพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งเดิมแล้วผลกระทบในระยะยาวที่เริ่มส่อเค้าเป็นปัญหาคือ ช่องว่างระหว่างพนักงานและผู้บริหารระดับสูงที่กำลังก้าวเข้าสู่การเกษียณจะทำให้องค์การไม่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ได้ดีพอ เป็นผลทำให้การพัฒนาบุคลากรในองค์การขึ้นมาเป็นระดับบริหารไม่ทันต่อความต้องการ เห็นได้จากหลายๆบริษัทจำเป็นต้องว่าจ้างบุคคลที่เกษียณอายุแล้วมาดำรงตำแหน่งที่ปรึกษาต่อ ด้วยเหตุผลในด้านความมั่นคงทาง

ธุรกิจระยะยาว ทำให้บริษัทที่ก่อตั้งมานาน มีค่าตอบแทนสูงและพนักงานทำงานมายาวนาน จึงไม่สามารถสร้างความผูกพันกับพนักงานได้ ดังนั้น ค่าตอบแทนจึงไม่ใช่คำตอบเดียวในการสร้างสายใยความผูกพัน มีปัจจัยอื่นๆ ที่ผู้บริหารควรให้ความใส่ใจต่อพนักงาน

ทางผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย เพื่อเป็นแนวทางนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้น พร้อมปลูกฝังความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานทุกคนโดยยึดถือแนวทางปฏิบัติเดียวกัน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

## 1.3 คำถามงานวิจัย

1.3.1 พนักงานชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

1.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการมีความสัมพันธ์กันอย่างไร

## 1.4 สมมติฐานงานวิจัย

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.4.2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.4.3 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานปฏิบัติงาน

1.4.4 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

## 1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเขตการเก็บตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงานชายสีน้ำตาลอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน โดยแยกส่วนออกเป็น ส่วนกลางและภูมิภาค ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 - 31 มกราคม 2560



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานขององค์กร การกำหนดนโยบายและวิธีการให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงานขาย พร้อมส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจระบบการทำงานขององค์กร สามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

1.6.2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านต่างๆ และส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีความผูกพันกับองค์กรในทิศทางที่ดีขึ้น

1.6.3 เพื่อทราบประเด็นปัญหาเกี่ยวกับองค์กรที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เพื่อจะได้หาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## 1.7 นิยามศัพท์

องค์กร หมายถึง การนำเอาส่วนต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกันมารวมกันอย่างมีระเบียบ หรือเป็นการรวมกลุ่มกันอย่างมีเหตุผลของบุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยมีทั้งองค์กรที่แสวงหาผลกำไร คือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อการแข่งขันทางเศรษฐกิจ

พนักงานขาย หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่เสนอขายสินค้าหรือบริการให้ลูกค้า เป็นสื่อกลางหรือตัวแทนของกิจการในการติดต่อกับลูกค้าและบุคคลทั่วไป การแสวงหาลูกค้า การเสนอ ประชาสัมพันธ์ สินค้า ขายสินค้า ส่งมอบสินค้าและให้บริการหลังการขาย

หัวหน้างาน หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ปกครอง ดูแล แนะนำ มอบหมาย ติดตามงาน สร้างขวัญ กำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่มีความสนใจหรือมีความประสงค์จะใช้สินค้าหรือบริการ หรือบุคคลที่ซื้อสินค้าหรือบริการไปแล้ว

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงานการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร แสดงออกมาในลักษณะทางการพูด ทางความคิด ทางการแสดงออกทางพฤติกรรม ความจงรักภักดีที่จะคงอยู่ความภาคภูมิใจ และเป็น ส่วนหนึ่งในองค์กร ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ยอมรับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน

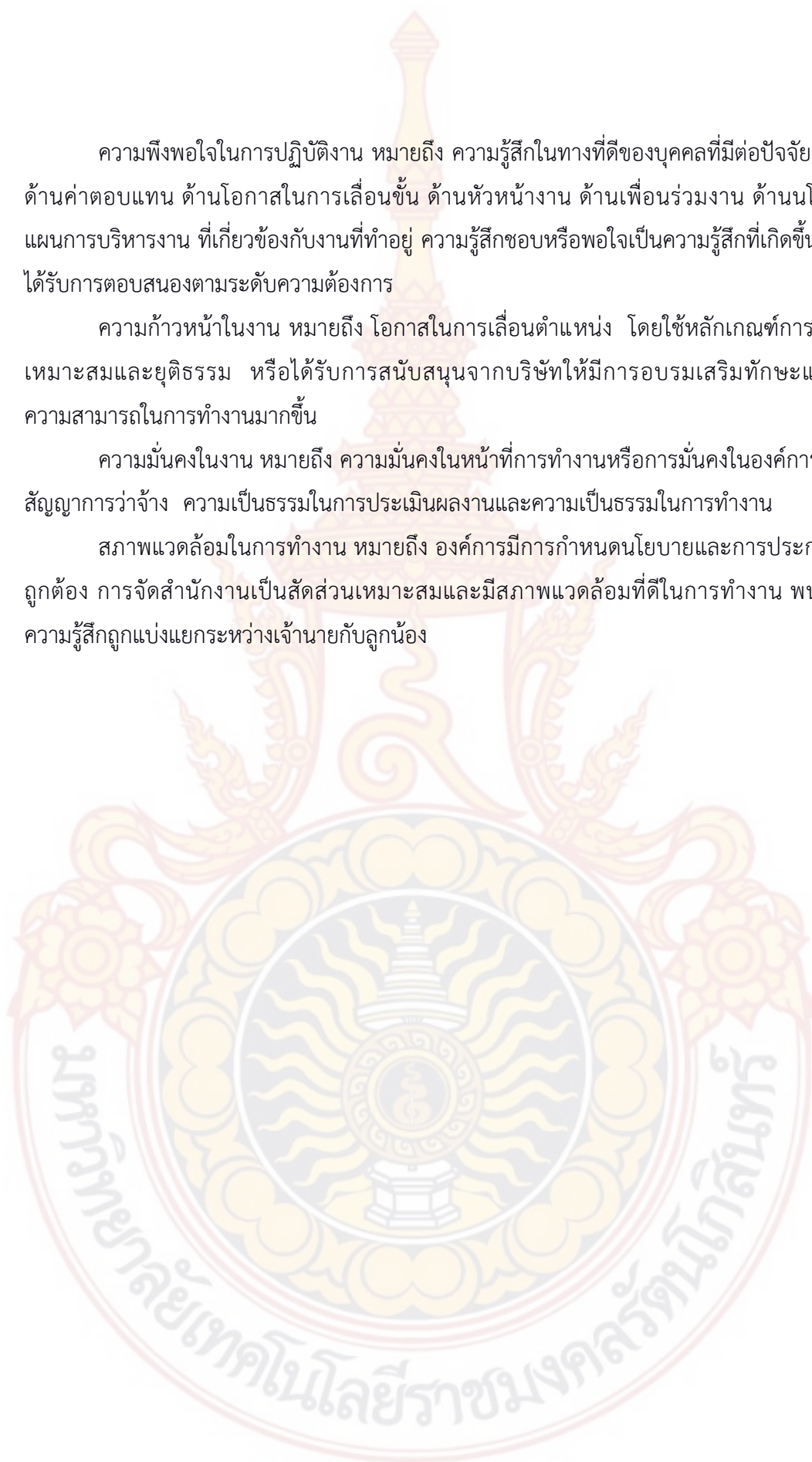
ความสมดุลระหว่างการงานและชีวิต หมายถึง จุดดุลยภาพระหว่างการงานของบุคคลและชีวิตส่วนตัว การกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตใหม่ สัดสวนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคมและตนเอง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบหรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองตามระดับความต้องการ

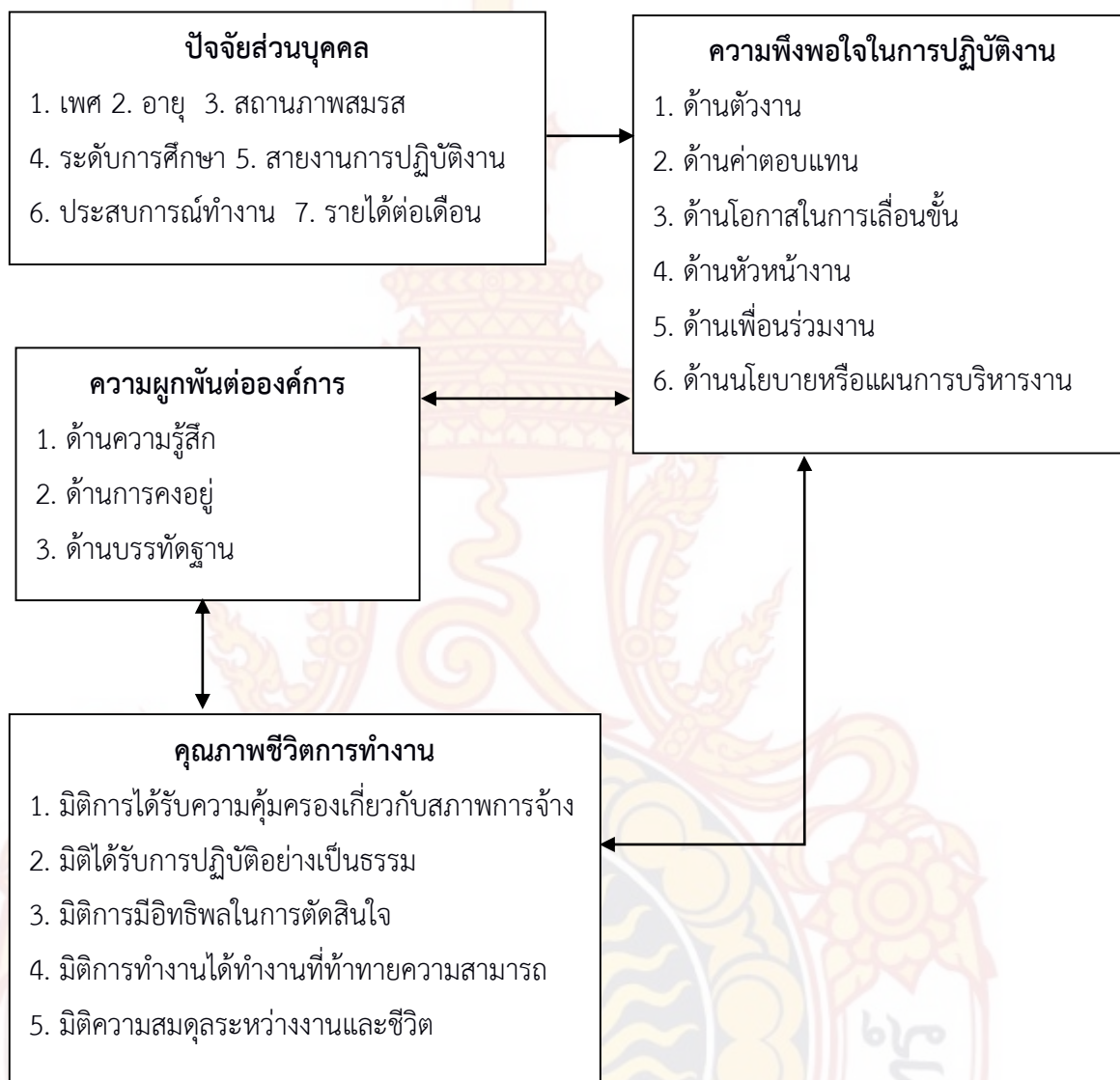
ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง โดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาที่เหมาะสมและยุติธรรม หรือได้รับการสนับสนุนจากบริษัทให้มีการอบรมเสริมทักษะและความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้น

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงในหน้าที่การทำงานหรือการมั่นคงในองค์การในรูปแบบสัญญาการว่าจ้าง ความเป็นธรรมในการประเมินผลงานและความเป็นธรรมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง องค์การมีการกำหนดนโยบายและการประกาศไว้อย่างถูกต้อง การจัดสำนักงานเป็นสัดส่วนเหมาะสมและมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน พนักงานไม่มีความรู้สึกถูกแบ่งแยกระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง



### 1.8 กรอบแนวความคิดงานวิจัย



## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูล จากเอกสาร บทความ ทฤษฎีต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญของหัวข้อในการศึกษาเป็นส่วนๆ ดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

##### 2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) สามารถอธิบายพฤติกรรมของคนในองค์กรได้ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ย่อมนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (2554, หน้า 755) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ชอบใจ พอใจ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านจึงให้ความสนใจ และได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร จากการรวบรวมแนวคิด จากนักวิจัยและนักวิชาการที่ได้ศึกษา สามารถจำแนกได้ดังนี้

คานเตอร์ (Kanter, R.M. 1968, p.499) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจพร้อมที่จะมอบกำลังกายในการทำงานและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกภาพอยู่โดยแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างเปิดเผย

พอร์เตอร์และคณะ (Porter et al, 1974, p.46) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่แสดงความรู้สึกส่วนบุคคลว่าตนเองเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร คือ บุคคลนั้นมีความยอมรับเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน มีความเต็มใจอย่างยิ่งในการทุ่มเทกำลังกายในการปฏิบัติงาน และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

เวย์เนอร์และเกชแมน (Weiner & Gechman, 1977, p.48) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่แสดงพฤติกรรมของความผูกพันผ่านการทำงานของตนเอง คือทุ่มเทการทำงานมากกว่าบุคคลอื่น หรือมีความคาดหวังความสำเร็จกับการทำงานมากกว่าบุคคลอื่น

เบทแมนและสเตรสเซอร์ (Bateman & Stresser, 1984, p.95) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร บุคคลนั้นจะมีความตั้งใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กรต่อไป

อเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990, p.14) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่มาทำงานสม่ำเสมอ มีความทุ่มเทกำลังกายในการทำงาน พร้อมปกป้องชื่อเสียงหรือทรัพย์สินขององค์การ และจะอยู่กับองค์การไม่ว่าองค์การนั้นจะเป็นอย่างไร

สตีเฟน พี โรบินส์ (Stephen P. Robbins, 2005, p.79) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่รู้สึกผูกพันกับงานหนึ่งๆ หวังมีส่วนร่วมในองค์การสูง และปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อองค์การในเชิงบวก มีความรู้สึกผูกพันว่าตนเองเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ยินดีจะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์การได้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การประกอบไปด้วย ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การยอมรับเป้าหมายและนโยบายการบริหารขององค์การ การทุ่มเท ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

#### 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาแนวคิดความผูกพันต่อองค์การจากนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดความผูกพันต่อองค์การของอเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990, p.14) ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน เนื่องจากเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมทั้งทางด้านทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานในองค์การดังนี้

ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกผูกพันว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การผ่านการแสดงออกโดยการทำงาน ทัศนคติต่อองค์การ ความต้องการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อองค์การ การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์การ เพราะเห็นพ้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ คนที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกมาก จะเป็นผู้ที่เห็นพ้องกับสิ่งที่องค์การกำลังทำอยู่ และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่องค์การกำลังดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พนักงานอาจจะสงสัยว่าค่านิยมของตนยังคงสอดคล้องกับค่านิยมขององค์การหรือไม่ เมื่อเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นพนักงาน อาจจะสงสัยว่าตนเองยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์การหรือไม่ หากพนักงานคิดว่าไม่เป็นก็อาจจะลาออกไปในที่สุด

ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกที่ได้รับกับองค์การอย่างต่อเนื่องในด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความเป็นอยู่ที่ได้รับหรือหากเลือกที่จะย้ายองค์การ การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์การเพราะเชื่อว่าหากลาออกจะไม่คุ้ม ยิ่งถ้าอยู่กับองค์การมาเป็นเวลานาน หากลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์การในเวลาที่ผ่านมา เช่น ผลประโยชน์ที่ได้จากการเกษียณอายุ มิตรภาพ พนักงานยังคงทำงานอยู่กับองค์การเพียงพอเพราะไม่ต้องการสูญเสียสิ่งเหล่านี้ไป อาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันด้านการคง

อยู่ในองค์การในระดับสูง

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากรู้สึกจงรักภักดีในหน้าที่ที่บุคคลมีให้กับองค์การ และต้องการคงสภาพสมาชิกขององค์การนี้ต่อไป การที่บุคคลต้องการทำงานกับองค์การอื่นเนื่องจากแรงกดดันจากคนอื่น คนที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานมากจะมีความกังวลมากกว่าคนอื่น จะคิดอย่างไรหากตนจะลาออก คนเหล่านี้ไม่ยอภาคที่จะทำให้ นายจ้างผิดหวังและกังวลว่าเพื่อนร่วมงานอาจจะคิดกับตนในทางที่ไม่ดีหากตนลาออก

### 2.1.3 ความสำคัญของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งสามารถทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์การและผู้ปฏิบัติการเอง และสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติที่ทุกองค์การปรารถนาซึ่งจากนักวิจัยและนักวิชาการที่ได้ศึกษาไว้ดังนี้

อลเลนและเมเยอร์ (Meyer and Allen, 1990, p.14) กล่าวถึง องค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อองค์การว่ามี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านต่างกัน ดังนี้ 1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงานและความท้าทายของงาน 2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพและความตั้งใจจะลาออก 3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์การและการมีส่วนร่วมในการบริหารความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

สตีเยร์ (Steers, 1977, p.48) กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกองค์การได้ดีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น ความผูกพันต่อองค์การที่ค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็จะอยู่ได้อย่างมั่นคง

บุชานัน (Buchanan, 1974, p.534) กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งต่อทุกองค์การ เนื่องจากความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์การของตนมากนั่นเอง

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ สามารถอธิบายพฤติกรรมของคนในองค์การได้เป็นอย่างดีในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานชาย เนื่องจากเป็นฝ่ายหนึ่งที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ และเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนขององค์การมีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง การกระทำของพนักงานทุกอย่างจะส่งผลกระทบต่อกลับมายังองค์การ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ มีความรู้สึกผูกพันเสมือนองค์การคือบ้าน องค์การคือครอบครัว พนักงานชายย่อมพาองค์การบรรลุเป้าหมายในการขายได้ หากองค์การใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงแล้ว ย่อมนำพาองค์การบรรลุเป้าหมายได้

## 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

### 2.2.1 ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (2542, หน้า 347) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิต หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลในความเป็นอยู่ และมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ วอลตัน (Walton, 1973, p.12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่เป็นการตอบสนองความต้องการหรือความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการจากองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกภาพอยู่ โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สถานภาพตัวบุคคลหรือสังคม สภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จผลและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย วอลตัน (Walton) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้ 1) การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (growth and security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีก ในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์การในสายงานรวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย 4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (development of human capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพชีวิต

คุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานที่หลากหลายอย่างเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่าได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน 6) ประชาธิปไตยในองค์การ (constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (total life space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิตโดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ 8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (social relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่ายานยนต์ของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน บลูสโตน (Bluestone, 1977, p.44) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่สร้างบรรยากาศในการทำงานให้กับพนักงานได้รับการพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาขององค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของบุคคลนั้นๆ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงทัศนคติ ทักษะและความสามารถในการทำงาน หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น จุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ เมอร์ตัน (Merton, 1977, p.55) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมการทำงานและสภาพการทำงาน โดยประเมินสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน เพื่อใช้ในการจัดการประสิทธิภาพของผลผลิตที่มีผลต่อความมั่นคง เดลามอตต์และชินอิจิ (Delamotte & Shin-chi Takezawa, 1984, p.11) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่องค์การจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ มุ่งเน้นให้พนักงานมีความพึงพอใจทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานกับองค์การอย่างมีความสุข



### 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานจากนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ เดลมอตต์และชินอิจิ (Delamotte & Shin-chi Takezawa, 1984, pp.11) จากองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization ; ILO) แบ่งคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Working Condition) หมายถึง การที่องค์การสามารถจัดสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน (Occupational Safety and Health) ให้มีความเหมาะสมกับงาน ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพพลานามัย และไม่มีผลกระทบต่อจิตใจของพนักงาน มีแนวทางลดโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ป้องกันการเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เนื่องจากเหตุผลทางเศรษฐกิจ องค์การมีการกำหนดเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสม และเป็นธรรมแก่พนักงานทุกคน องค์การมีการกำหนดชั่วโมงของการทำงาน (Working Time) ที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่น การทำงานบางเวลาหรือการทำงานในช่วงวันหยุด โดยพนักงานมีช่วงเวลาในการพักผ่อนที่เพียงพอ

มิติที่ 2 ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work) หมายถึง สิทธิตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการทำงานที่พนักงานพึงได้รับอย่างยุติธรรมจากองค์การ การคุ้มครองสภาพการจ้างงานตามกฎหมาย การโยกย้ายพนักงานไปยังหน่วยงานอื่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ การเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างงานที่ผิดจากสัญญาจ้างที่ได้ตกลงไว้โดยที่พนักงานไม่ยินยอม องค์การมีข้อกำหนดกระบวนการพิจารณาการร้องทุกข์ของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานคนใดคนหนึ่งหากถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในองค์การโดยไม่คำนึงความแตกต่างด้านเชื้อชาติ เพศ ศาสนา สภาพทางสังคม

มิติที่ 3 การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on Decision) หมายถึง การส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์การ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและแนวการแก้ไขปัญหาในการทำงาน มีบทบาทในการตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติงานของตนเองโดยสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพัน รับผิดชอบต่องานและองค์การเสมือนตนเองเป็นเจ้าขององค์การ เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานที่ดีในองค์การ เนื่องจากองค์การเป็นของพนักงานทุกคน

มิติที่ 4 การทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) หมายถึง การที่องค์การจัดระบบงานและเนื้อหาในการทำงานไม่ให้ความซ้ำซาก น่าเบื่อหน่าย ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะและวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ในรูปแบบที่ตนเองถนัด พร้อมปรับปรุงระบบการทำงานในรูปแบบของตนเอง ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น การส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาส

ก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ท้าทายและมีความอิสระในการเลือกหรือกำหนดวิธีการทำงานของตนเอง

มิติที่ 5 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work and Life Cycle) หมายถึง การที่องค์กรให้ความสำคัญในเรื่องความสมดุลระหว่างช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลาอิสระจากการทำงานไม่มีความขัดแย้งระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว มีเวลาทำกิจกรรมส่วนตัวและพักผ่อนอย่างเพียงพอในแต่ละช่วงชีวิต องค์กรให้ความสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ลดความแตกต่างระหว่างชนชั้นการทำงาน เปิดโอกาสในการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อเพื่อพัฒนาพนักงานและสามารถสลับเลื่อนชั้นในการทำงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานชาย ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะการทำงานในด้านต่างๆ การตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ การส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะและอบรมเพิ่มเติมความรู้ของพนักงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานด้วยเต็มใจและพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องนำไปสู่ประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

### 2.2.3 ความสำคัญของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถอธิบายความรู้สึกที่ดีของคนในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานชาย เนื่องจากพนักงานชายเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร ยิ่งช่วงสภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อการค้าปลีกของพนักงานชายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรเองนอกจากมุ่งเน้นที่คุณภาพของผลิตภัณฑ์แล้ว ควรหันมาใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานชายควบคู่ไปด้วย เพราะสภาพเศรษฐกิจตกต่ำเช่นนี้ มีส่วนกระทบต่อการดำเนินชีวิตของพนักงานชายและรายได้ขององค์กรอย่างแน่นอน องค์กรจะมีส่วนช่วยผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้น หากพนักงานชายมีความสุขกับการทำงาน และรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานจะส่งผลที่ดีต่อยอดขายขององค์กร พนักงานชายมีการพัฒนาศักยภาพในการทำงานมากขึ้น ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน บุคคลที่ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนพอใจ ทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ ทำงานดีไปด้วย เพราะฉะนั้นแต่ละองค์กรต้องศึกษาและหาหนทางให้สอดคล้องกับความต้องการระหว่างองค์กรและพนักงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุด เหตุการณ์การประท้วงนายจ้างที่เกิดขึ้นตามข่าว ส่วนใหญ่เกิดเพราะผู้ใช้แรงงานถูกรีดรอนสิทธิ์ คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลง ส่งผลให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงทั้งการผลิตที่ต้องหยุดชะงักลง การส่งออกไม่เป็นไปตามเป้าหมาย องค์กรสูญเสียรายได้มหาศาล พนักงานขาดรายได้ส่งผลต่อสังคมและประเทศชาติด้วย

## 2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 2.3.1 ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกและทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่องาน ทั้งจากปัจจัยทางกายภาพและเงื่อนไขการทำงานโดยเฉพาะ ผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติควรจะได้รับ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและสวัสดิการต่างๆ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (2542, หน้า 577) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

มอส (Morse, 1958, p.19) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะที่สภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ถ้าความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดของพนักงานก็จะน้อยลง หากมีความพึงพอใจเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการและแต่ละคนมีต้องการแตกต่างกัน

วรูม (Vroom, 1964, p.8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะที่พนักงานมีความพึงพอใจในด้านบวกจะส่งผลให้มีทัศนคติในการปฏิบัติงานในด้านบวกทันที หากพนักงานมีความพึงพอใจในด้านลบจะส่งผลให้มีทัศนคติในการปฏิบัติงานในด้านลบ

เมনারด์ ดับบริล เชลลี (Maynard W.Shelly, 1975, p.9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในทางบวกความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ส่วนความพึงพอใจในทางลบความรู้สึกในทางลบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความทุกข์ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับเช่นกัน

วอลแมนท์ (Walman, 1989, p.384 อ้างถึงใน กฤษณะ เดชชนะ, 2543, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะที่ มีความสุขเมื่อพนักงานได้รับผลสำเร็จตามความคาดหวังหรือความต้องการที่ตนเองตั้งไว้

คอตเลอร์ (Kotter, 1994, p.36) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะที่เป็นกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจ โดยใช้รางวัลเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หากพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้มากและทันเวลา จะได้รับรางวัลอาจเป็นรูปแบบของเงินรางวัลก็ได้ ซึ่งหากพนักงานอยากได้รางวัลมากขึ้นก็จะพยายามปฏิบัติงานมากขึ้น

นิวสตรอม (Newstrom and Davis, 1999, p.256) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในการทำงานของพนักงานในองค์การส่งผลออกมาเป็นทัศนคติในการทำงานของบุคคลนั้นๆ

โกตรอน (Gordon, 1999, p.83) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นจากการคาดหวังในการทำงานของผู้ที่ประสบความสำเร็จและได้มาตรฐาน เช่น พนักงานสามารถปิดการขายได้มากกว่าเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น หากพนักงานขายไม่สามารถปิดการขายได้ตามเป้าหมายก็ไม่มี ความพึงพอใจ รู้สึกว่าผู้บริหารงานตั้งเป้าหมายให้กับเค้าสูงเกินไป ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่างค์การนั้นไปขัดขวางความสำเร็จของเขา

มุลลิน (Mullins, 1985, p.280) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ เกิดจากการต้องการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของตนเอง เพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมายทั้งในด้านความสำเร็จในงาน ปริมาณการทำงาน หากเมื่อประสบความสำเร็จสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้บุคคลนั้นจะเกิดความพอใจและมีปฏิกิริยาย้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นอีกครั้ง

สุธานี นุกุลอิงอารี (2555, หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะที่พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ซึ่งถ้าพนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

### 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของลูธาน (Luthans, 1992, p.114) ได้แบ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น 5 ด้านดังนี้

ด้านตัวงาน (Work Itself) หมายถึง เนื้อหาและรายละเอียดของงานมีความน่าสนใจมีความท้าทายทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการทำงาน ทำให้มีความคิดริเริ่มในการทำงานที่หลากหลาย ทั้งยังสามารถตัดสินใจการทำงานได้ด้วยตนเอง สามารถบริหารจัดการงานที่ตนเองรับผิดชอบได้โดยสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร ไม่มีกฎเกณฑ์การทำงานตายตัว สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์

ด้านค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนของการทำงานในองค์กรในรูปแบบของตัวเงินและสวัสดิการของพนักงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน อาจเป็นในองค์กรเดียวกันหรือต่างองค์กร โดยเปรียบเทียบค่าตอบแทนและปริมาณการทำงานว่ายุติธรรมหรือไม่ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ต่างกัน

ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้พนักงานมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าและการส่งเสริมจากหัวหน้าในงานให้มีโอกาสในการก้าวหน้าในองค์กรตามลำดับขั้นจากการปฏิบัติงานนั้น

ด้านหัวหน้างาน (Supervisor) หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชาทางตรงหรือผู้บังคับบัญชาทางอ้อมที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กร พนักงานจะประเมินผู้บังคับบัญชาจากความสามารถในการบริหารจัดการ การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำ การสร้าง

บรรยากาศการทำงานในสถานที่ทำงานที่ดี การสร้างความสามัคคีในองค์กร ตลอดจนการให้ความยุติธรรมกับบุคคลไต่บังคับบัญชาที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พร้อมช่วยแนะนำและส่งเสริมความก้าวหน้าให้ผู้ไต่บังคับบัญชา

ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง ลูกค้ำในองค์กรหรือบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร อาจเป็นบุคคลในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกกัน ซึ่งต้องมีการติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวกับงาน การร่วมมือ การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร พนักงานจะประเมินเพื่อนร่วมงานจากความชำนาญงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ การช่วยเหลืองานกันหากงานมีปัญหาต้องแก้ไข ความเอาใจใส่ในงานที่รับผิดชอบ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจิตสำนึกในการเป็นสมาชิกขององค์กรร่วมกัน

ทางผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมจากแนวคิดของลูธาน (Luthans, 1992, p.114) อีกหนึ่งด้านคือด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน

ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน (Policy/ management plan) หมายถึง ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายหรือแผนการทำงานที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ในการทำงาน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ขององค์กร พร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

### 2.3.3 ความสำคัญของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของเพื่อนร่วมงาน องค์กรใดก็ตามหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นมูลเหตุหนึ่ง ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงเมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน และปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลในองค์กรใดมีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรนั้นๆ ดังนั้นถ้าหากองค์กรใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กรกับคนในองค์กรของตนเองและมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามกาลเวลา (สุนทร เพ็ชรพราว, 2551, หน้า 16)

ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สามารถสร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มิต้องค์กร เสริมสร้างวินัยที่ดีอันจะทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง ทำให้องค์กรที่แข็งแกร่งสามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้ ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อการยิ่งขึ้น มีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ และมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

### 2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานชายที่มีต่อลักษณะงานทั้งทางบวกและทางลบ เกิดจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ หากพนักงานชายได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ความรู้สึกของพนักงานชายผู้นั้นจะส่งผลให้พนักงานชายนั้นปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ควรศึกษาให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่าง พนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลง ผลที่ตามมาคือ ความเสียหายอย่างใหญ่หลวงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการผลิตที่ต้องหยุดชะงัก จนมีผลทำให้การส่งออกไม่สามารถดำเนินการไปตามเป้าหมายได้ ซึ่งนอกจากองค์กรจะสูญเสียรายได้จำนวนมากแล้ว พนักงานเองก็ต้องประสบความลำบาก และขาดรายได้ อีกทั้งส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วย

## 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

องค์กรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นองค์กรเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ให้บริการผลิตและจัดจำหน่ายสีน้ำทาอาคาร ผลิตสีน้ำอะครีลิก 100% ซึ่งเป็นสีที่ต้องใช้เทคโนโลยีในการผลิตขั้นสูง สีที่มีคุณภาพดีที่สุดใน มีความสดใสและทนทานต่อสภาพแวดล้อมอย่างเมืองไทย ควบคุมคุณภาพด้วย ISO 9000 มีพัฒนาคุณภาพและการผลิตสินค้าใหม่ๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้ครบสมบูรณ์มากขึ้น เช่น สีน้ำ, สีน้ำมัน, สีรองพื้นกันสนิม, สีรองพื้นปูน, ผลิตภัณ์เคลือบผิวไม้, แลคเกอร์, น้ำมันวานิช, โพลียูรีเทรน เพื่อเตรียมขยายฐานการตลาดไปสู่ต่างประเทศ พร้อมกันนี้ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้แก่ เครื่องผสมสีอัตโนมัติระบบคอมพิวเตอร์ โดยตั้งเป้าหมายไว้จะเป็นหนึ่งในห้าของผู้นำสีน้ำทาอาคารภายใน 2560 ดังนั้นองค์กรจึงเล็งเห็นความสำคัญของพนักงานชาย มีการมุ่งพัฒนาศักยภาพของพนักงานชายและการให้บริการลูกค้าเป็นสำคัญ ด้วยการฝึกอบรมพัฒนาทักษะความสามารถ อบรมความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานและควบคุมคุณภาพสินค้า เพื่อให้องค์กรเป็นหนึ่งในปัจจุบันและอนาคต

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทางวิชาการต่างประเทศ และในประเทศไทย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผู้ศึกษาพบว่า เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (Chie-Hui Lee, 2000, p.83; รัชนิวรรณ ตรีทิพย์, 2550, หน้า 73; เรณู สุขฤกษ์กิจ, 2554, หน้า 48; สุรานันท์ นกุลอั้งอารี, 2555, หน้า 62) แต่ก็มีผู้ศึกษาพบว่า เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (นภัส จิตต์ธีรภาพ, 2554, หน้า 45; สุชาดา ภาคพูล, 2554, หน้า 57)

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีผู้ศึกษาพบว่า อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (รัชนิวรรณ ตรีทิพย์, 2550, หน้า 55; สุธานี นุกูลอึ้งอารี, 2555, หน้า 63; เรณู สุขฤกษ์กิจ, 2554, หน้า 49) แต่ก็มีผู้ศึกษาพบว่า อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (นภัส จิตต์ธีรภาพ, 2554, หน้า 46; สุชาดา ภาคพูล, 2554, หน้า 58)

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส มีผู้ศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (Chie-Hui Lee, 2002, p.84; สุธานี นุกูลอึ้งอารี, 2555, หน้า 64; เรณู สุขฤกษ์กิจ, 2554, หน้า 50) แต่ก็มีผู้ศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (ดุจดวงใจ พุทธสุวรรณ 2546, หน้า 58; สุชาดา ภาคพูล, 2554, หน้า 59)

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผู้ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (นุชติมา รอบคอบ, 2542, หน้า 50; เรณู สุขฤกษ์กิจ, 2554, หน้า 49) แต่ก็มีผู้ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (นวลศรี กาญจนรัตน์, 2543, หน้า 52; สุธานี นุกูลอึ้งอารี, 2555, หน้า 65; สุชาดา ภาคพูล, 2554, หน้า 67)

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานการปฏิบัติงาน มีผู้ศึกษาพบว่า สายงานปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (สุธานี นุกูลอึ้งอารี, 2555, หน้า 66; เรณู สุขฤกษ์กิจ, 2554, หน้า 50) แต่ก็มีผู้ศึกษาพบว่า สายงานปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (สุชาดา ภาคพูล, 2554, หน้า 68)

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงาน มีผู้ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (นุชติมา รอบคอบ, 2542, หน้า 60; เรณู สุขฤกษ์กิจ, 2554, หน้า 56; สุธานี นุกูลอึ้งอารี, 2555, หน้า 68) แต่ก็มีผู้ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (นภัส จิตต์ธีรภาพ, 2554, หน้า 48; สุชาดา ภาคพูล, 2554, หน้า 68)

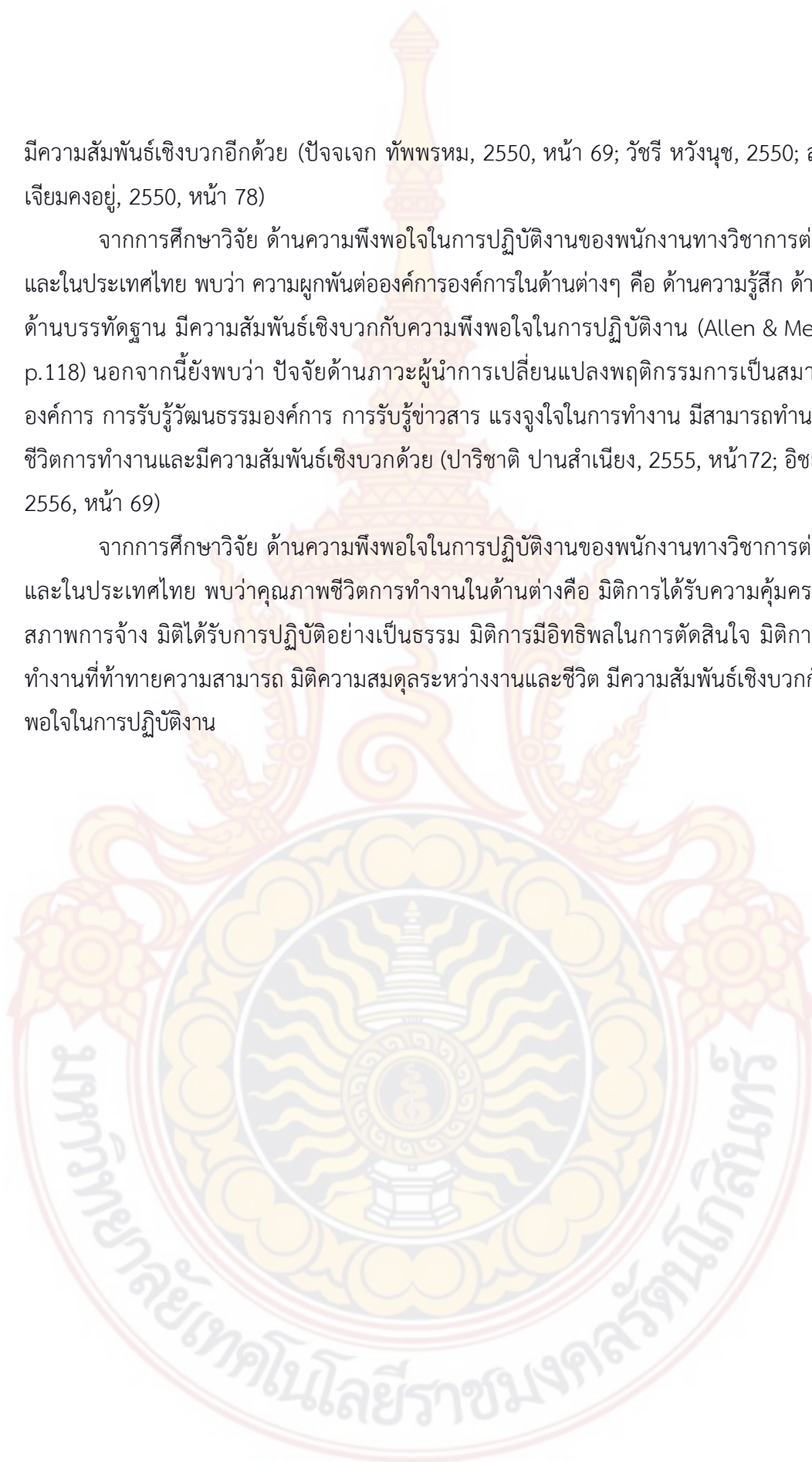
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มีผู้ศึกษาพบว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (สุธานี นุกูลอึ้งอารี, 2555, หน้า 70; เรณู สุขฤกษ์กิจ, 2554, หน้า 57) แต่ก็มีผู้ศึกษาพบว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (นภัส จิตต์ธีรภาพ, 2554, หน้า 49; สุชาดา ภาคพูล, 2554, หน้า 58)

จากการศึกษาวิจัย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทางวิชาการต่างประเทศ และในประเทศไทย พบว่าความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ คือ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Chie-Hui Lee, 2002, p.101) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การรับรู้ข่าวสาร แรงจูงใจในการทำงาน มีสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานและ

มีความสัมพันธ์เชิงบวกอีกด้วย (ปัจจุเจก ทัพพรหม, 2550, หน้า 69; วัชรวิ หวังนุช, 2550; สุภรณ์นิการ์ เจียมคงอยู่, 2550, หน้า 78)

จากการศึกษาวิจัย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทางวิชาการต่างประเทศ และในประเทศไทย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรองค์การในด้านต่างๆ คือ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Allen & Meyer, 1990, p.118) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การรับรู้ข่าวสาร แรงจูงใจในการทำงาน มีสามารถทำนายคุณภาพ ชีวิตการทำงานและมีความสัมพันธ์เชิงบวกด้วย (ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555, หน้า 72; อิชยา โสมนัส, 2556, หน้า 69)

จากการศึกษาวิจัย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทางวิชาการต่างประเทศ และในประเทศไทย พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างคือ มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับ สภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน





## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยนำแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทาง มีขั้นตอนการดำเนินงานตามลำดับดังนี้ คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งสาระสำคัญของหัวข้อในการศึกษาเป็นส่วนๆ ดังต่อไปนี้

#### 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขายสินค้าทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขายสินค้าทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559) โดยพนักงานขายทั้งหมดจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ คือ

1.) พนักงานขายโครงการ แบ่งเป็น วิศวกรขายโครงการส่วนกลาง วิศวกรขายโครงการส่วนภูมิภาค พนักงานขายโครงการส่วนกลาง จำนวน 14 คน

2.) พนักงานขายร้านค้า แบ่งเป็น พนักงานขายร้านค้าส่วนกลาง พื้นที่ A1-A3 พนักงานขายร้านค้าภาคเหนือ พนักงานขายร้านค้าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พนักงานขายร้านค้าภาคตะวันตก พนักงานขายร้านค้าภาคตะวันออก พนักงานขายร้านค้าภาคใต้ จำนวน 47 คน

3.) พนักงานขายโมเดิร์นเทรด แบ่งเป็น ไทวัสดุ โกลบอลเฮาส์ โฮมโปร จำนวน 80 คน

#### 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.2.1 การสร้างแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานขายสินค้าทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ของพนักงานขายสินค้าทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คนจำนวน 7 ข้อ ได้แก่

- 1.) เพศ (Sex)
- 2.) อายุ (Age)
- 3.) สถานภาพการสมรส (Marital Status)
- 4.) ระดับการศึกษา (Educational Level)
- 5.) สายการปฏิบัติงาน (Field of work)
- 6.) ประสบการณ์ทำงาน (Period of Employment)
- 7.) รายได้ต่อเดือน (Wages)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) เพื่อต้องการทราบข้อเท็จจริงต่างๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

- 1.) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective Commitment) จำนวน 5 ข้อ
- 2.) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) จำนวน 2 ข้อ
- 3.) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Questionnaires) ให้ เลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เป็นลักษณะคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เทคนิคการวัดความคิดเห็นแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) โดยเรียงเรียงข้อความที่จะศึกษาประกอบด้วย คำถามในเชิงบวก (Positive Scale) คำถามในเชิงลบ (Negative Item) ดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

การพิจารณาวัดความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานขาย ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของความผูกพันต่อ

องค์การมาหารด้วย จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ จากนั้นแบ่งระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานชายออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ 2) ความผูกพันต่อองค์การในระดับกลาง 3) ความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง โดยแบ่งช่วงระดับความผูกพันต่อองค์การในแต่ละระดับ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รัตนา ศิริพานิช, 2533, หน้า 19) ซึ่งได้อธิบายไว้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1) / 3 = 1.33 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้นจึงสามารถแบ่งระดับความผูกพันต่อองค์การได้ดังนี้

จากคะแนนตั้งแต่ 1.00 - 2.33 กำหนดให้เป็นความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

จากคะแนนตั้งแต่ 2.34 - 3.67 กำหนดให้เป็นความผูกพันต่อองค์การในระดับกลาง

จากคะแนนตั้งแต่ 3.68 - 5.00 กำหนดให้เป็นความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าพนักงานชายมีความผูกพันต่อองค์การในระดับใดให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยว่าอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) จำนวน 11 ข้อ ได้แก่

- 1.) การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน (Workinf Condition) จำนวน 2 ข้อ
- 2.) การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work) จำนวน 2 ข้อ
- 3.) การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on Decision) จำนวน 2 ข้อ
- 4.) การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) จำนวน 3 ข้อ
- 5.) ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work and Life Cycle) จำนวน 2 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Questionnaires) ให้ เลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยเป็นลักษณะคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เทคนิคการวัดความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) โดยเรียงเรียงข้อความที่จะศึกษาประกอบด้วย คำถามในเชิงบวก (Positive Scale) คำถามในเชิงลบ (Negative Item) ดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

การพิจารณาการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานชาย ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานมาหารด้วย จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานจากนั้นแบ่งระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ 2) คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับกลาง 3) คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง โดยแบ่งช่วงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละระดับ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รัตนาศิริพานิช, 2533, หน้า 19) ซึ่งได้อธิบายไว้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1) / 3 = 1.33 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้นจึงสามารถแบ่งระดับคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

จากคะแนนตั้งแต่ 1.00 - 2.33 กำหนดให้เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ

จากคะแนนตั้งแต่ 2.34 - 3.67 กำหนดให้เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับกลาง

จากคะแนนตั้งแต่ 3.68 - 5.00 กำหนดให้เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าพนักงานชายมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับใดให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยว่าอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) จำนวน 20 ข้อ ได้แก่

- 1.) ด้านตัวงาน (Work Itself) จำนวน 4 ข้อ
- 2.) ด้านค่าตอบแทน (Pay) จำนวน 4 ข้อ
- 3.) ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) จำนวน 2 ข้อ
- 4.) ด้านหัวหน้างาน (Supervisor) จำนวน 4 ข้อ
- 5.) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) จำนวน 3 ข้อ
- 6.) ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน (Policy/ management plan) จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Questionnaires) ให้ เลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยเป็นลักษณะคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เทคนิคการวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยเรียงเรียงข้อความที่จะศึกษาประกอบด้วย คำถามในเชิงบวก (Positive Scale) คำถามในเชิงลบ (Negative Item) ดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

การพิจารณาการวัดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานชาย ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของความพึงพอใจในงานมาหารด้วยจำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามความพึงพอใจในงานจากนั้นแบ่งระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ 2) ความพึงพอใจในงานระดับกลาง 3) ความพึงพอใจในงานในระดับสูง โดยแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจในงานในแต่ละระดับ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รัตนา ศิริพานิช, 2533, หน้า 19) ซึ่งได้อธิบายไว้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1) / 3 = 1.33 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้นจึงสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจในงานได้ดังนี้ จากคะแนนตั้งแต่ 1.00 - 2.33 กำหนดให้เป็นความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ จากคะแนนตั้งแต่ 2.34 - 3.67 กำหนดให้เป็นความพึงพอใจในงานในระดับกลาง จากคะแนนตั้งแต่ 3.68 - 5.00 กำหนดให้เป็นความพึงพอใจในงานในระดับสูง

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าพนักงานชายมีความพึงพอใจในงานในระดับใดให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยว่าอยู่ในระดับใด

**ตารางที่ 3.1** ตารางแสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

หมายเหตุ: เกณฑ์การให้คะแนนสอบถามวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) และวัดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เช่นเดียวกับกับเกณฑ์การให้คะแนนสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงระดับการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ระดับการวัด
ปัจจัยส่วนบุคคล	Nominal Scale / Ordinal Scale
ความผูกพันต่อองค์กร	Interval Scale
คุณภาพชีวิตการทำงาน	Interval Scale
ความพึงพอใจในงาน	Interval Scale

### 3.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำข้อมูลมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach'Alpha) ว่าคำถามแต่ละข้อคำถามสอดคล้องกันหรือไม่โดยใช้เกณฑ์พิจารณายอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 โดยมีเกณฑ์การพิจารณาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นมีค่า 0.00 - 0.20 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นต่ำมาก

ค่าความเชื่อมั่นมีค่า 0.21 - 0.40 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นต่ำ

ค่าความเชื่อมั่นมีค่า 0.41 - 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นปานกลาง

ค่าความเชื่อมั่นมีค่า 0.70 - 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง

สูตรการหาค่าความเชื่อมั่นแบบครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้

$$r^{tt} = \frac{N}{N-1} \left[ 1 - \frac{\sum pq}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ  $r^{tt}$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับ

$N$  แทน จำนวนข้อในแบบทดสอบ

$p$  แทน สัดส่วนของผู้ทำได้ในข้อหนึ่งๆ

$q$  แทน สัดส่วนของผู้ทำผิดในข้อหนึ่งๆ คือ  $1 - p$

$St^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนแบบทดสอบทั้งฉบับ

**ตารางที่ 3.3** ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของความผูกพันต่อองค์กร

ข้อความ	ค่า Cronbach's Alpha
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก	0.970
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่	0.895
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	0.951
รวม	0.969

**ตารางที่ 3.4** ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อความ	ค่า Cronbach's Alpha
มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง	0.911
มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	0.939
มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ	0.949
มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ	0.962
มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต	0.957
รวม	0.970

**ตารางที่ 3.5** ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อความ	ค่า Cronbach's Alpha
ด้านตัวงาน	0.954
ด้านค่าตอบแทน	0.956
ด้านในโอกาสในการเลื่อนขั้น	0.945
ด้านหัวหน้างาน	0.971
ด้านเพื่อนร่วมงาน	0.956
ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	0.974
รวม	0.983

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย โดยทำการร้องขอเป็นหนังสือไปที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน เพื่อขอความร่วมมือจากประชากรที่ใช้ใน

การศึกษา โดยให้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเครื่องมือถือของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นรายบุคคล เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนนำไปวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลไว้แล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของ ข้อมูล จากนั้น จะนำไปวิเคราะห์และคำนวณค่าทางสถิติของข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ (Sex) อายุ (Age) สถานภาพการสมรส (Marital Status) ระดับการศึกษา (Educational Level) ตำแหน่งงาน (Position) สายการปฏิบัติงาน (Field of work) ประสบการณ์ทำงาน (Period of employment) รายได้ต่อเดือน (Wages) มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.2 การวิเคราะห์เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน 1) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน 2) ด้านความพึงพอใจในงาน 3) ด้านความผูกพันต่อองค์กร มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.3 การวิเคราะห์เพื่ออธิบายสมมติฐานการวิจัยเพื่ออธิบายข้อสมมติฐานการวิจัยเป็นจริงหรือไม่ มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ คือ การทดสอบค่าที (t-test)

3.4.4 การวิเคราะห์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ 1) ความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 2) ความผูกพันต่อองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย 3) คุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

สถิติเชิงพรรณนา คือ สถิติที่ใช้เพื่ออธิบาย บรรยาย หรือสรุป ลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลขที่เก็บรวบรวมมา ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน

การแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นการแสดงค่าความถี่ของข้อมูลที่เก็บมาได้โดยแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage)

การหาค่าร้อยละ (Percentage) คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูล



รวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

สูตรการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้

$$P = \frac{fx100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ  
f แทน ค่าความถี่ที่ต้องการแปลให้เป็นร้อยละ  
n แทน ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมด

### 3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สถิติเชิงอนุมาน คือ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายลักษณะของประชากร ได้แก่ การประเมินค่าพารามิเตอร์ในประชากร (Estimation) การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) และการวิเคราะห์การถดถอยและสหสัมพันธ์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิต

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน

ค่าพารามิเตอร์ในประชากร (Parameter Estimation) คือค่าที่บ่งบอกคุณลักษณะเฉพาะของประชากร เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สูตรการค่าเฉลี่ยของประชากร ( $\mu$ ) โดยใช้

$$\mu = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ  $\mu$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด  
N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

สูตรการคำนวณเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (Standard deviation,  $\sigma$ ) โดยใช้

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum(x-\mu)^2}}{N}$$

เมื่อ $\sigma$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน	คะแนนระดับการประเมิน
$\mu$	แทน	ค่าเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) คือการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับประชากร แล้วทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาข้อสรุปว่า สมมติฐานที่เราตั้งนั้น เราจะยอมรับหรือปฏิเสธ

ในการทดสอบนั้นเป็นการทดสอบว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ เป็นการทดสอบว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้น ซึ่งเราจะใช้ตัวอักษรภาษากรีก คือ  $\mu$  แทน r ซึ่งเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 :  $\mu = 0$  (ตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน)

H1 :  $\mu \neq 0$  (ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน)

ถ้าหากว่า ค่า Sig. (P-value) = 0.000 น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ปฏิเสธ H0 ยอมรับ H1

สูตรการหาการทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้

$$t = \frac{\bar{x}_h - \bar{x}_i}{\sqrt{\frac{S_h + S_i}{N_h + N_i}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาของการแจกแจงแบบที
$\bar{x}_h$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
$\bar{x}_i$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
S <sub>h</sub>	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง
S <sub>i</sub>	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
N	แทน	จำนวนคนในแต่ละกลุ่มซึ่งเท่ากัน

สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์  $r$  โดยใช้

$$r = \frac{\Sigma(\bar{x} - x)(\bar{y} - y)}{\sqrt{[\Sigma(\bar{x} - x)^2][\Sigma(\bar{y} - y)^2]}}$$

เมื่อ  $r$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$x, y$  แทน ตัวแปรที่ต้องการหาค่าความสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปนิยมใช้สัญลักษณ์  $r$  แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง (บางชนิดจะใช้สัญลักษณ์  $C, W$  หรืออื่นๆ) และ  $\rho$  แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประชากร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ใช้วัดขนาดของความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร มี 2 ลักษณะ คือ  $-1 \leq r \leq 1$  และ  $0 \leq r \leq 1$  การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้  $-1$  หรือ  $1$  แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้  $0$  แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D. E., 1998, p.118)

ค่า $r$	ระดับของความสัมพันธ์
0.00-0.30	มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก
0.30-0.50	มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ
0.50-0.70	มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง
0.70-0.90	มีความสัมพันธ์กันระดับสูง
0.90-1.00	มีความสัมพันธ์กันระดับสูงมาก

เครื่องหมาย  $+$ ,  $-$  หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยที่หาก

ค่า  $r$  มีเครื่องหมาย  $+$  หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ค่า  $r$  มีเครื่องหมาย  $-$  หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงข้ามกัน

ยกเว้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางชนิดที่มีลักษณะ  $0 \leq r \leq 1$  ซึ่งจะบอกได้เพียงขนาดหรือระดับของความสัมพันธ์เท่านั้น ไม่สามารถบอกทิศทางของความสัมพันธ์ได้

**ตารางที่ 3.6** ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 สายงานการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test

**ตารางที่ 3.7** ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation

**ตารางที่ 3.8** ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวข้องกับสภาพการจ้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation

**ตารางที่ 3.9** ตารางแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 4

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาวจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย” ผู้วิจัยได้ศึกษากับประชากรตัวอย่างของพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ (Sex) อายุ (Age) สถานภาพการสมรส (Marital Status) ระดับการศึกษา (Educational Level) ตำแหน่งงาน (Position) สายการปฏิบัติงาน (Field of work) อายุงาน (Period of employment) รายได้ต่อเดือน (Wages)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 มิติ ได้แก่ มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Working Condition) มิติการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment at Work) มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on Decision) มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work and Life Cycle)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน (Work Itself) ด้านค่าตอบแทน (Pay) ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) ด้านหัวหน้างาน (Supervisor) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) ด้านนโยบาย (Policy)

สัญลักษณ์และความหมายที่ใช้แทนค่าสถิติในการนำเสนอ ดังนี้

N หมายถึง จำนวนกลุ่มประชากรเป้าหมายของพนักงานขาย

$\mu$  หมายถึง มัชฌิมเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย (mean)

$\sigma$  หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

t หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (t- distribution)

Sig หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)

\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 4.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการประกอบด้วย เพศ (Sex) อายุ (Age) สถานภาพการสมรส (Marital Status) ระดับการศึกษา (Educational Level) ตำแหน่งงาน (Position) สายการปฏิบัติงาน (Field of work) อายุงาน (Period of employment) รายได้ต่อเดือน (Wages) โดยใช้สถิติพื้นฐานมาวิเคราะห์ด้วย สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สามารถแจกแจงได้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	59.00	41.84
	หญิง	82.00	58.14
ผลรวม		141.00	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คน แสดงลักษณะเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเพศอื่นๆ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชายจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.84

**ตารางที่ 4.2** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 27 ปี	71.00	50.35
	อายุมากกว่า 27 ปี	70.00	49.65
รวม		141.00	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน แสดงลักษณะอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 27 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 50.35 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 27 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 49.65

**ตารางที่ 4.3** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพการสมรส

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	โสด/ หม้าย/ หย่า	76.00	53.9
	สมรส	65.00	46.1
	รวม	141.00	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน แสดงลักษณะสถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่า จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1

**ตารางที่ 4.4** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับระดับการศึกษา

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	77.00	54.61
	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	64.00	45.39
	รวม	141.00	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน แสดงลักษณะระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 45.39

**ตารางที่ 4.5** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับสายการปฏิบัติงาน

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สายการปฏิบัติงาน	ส่วนกลาง	54.00	38.29
	ส่วนภูมิภาค	87.00	61.70
	รวม	141.00	100.00



จากตารางที่ 4.5 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน แสดงลักษณะสายการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสายการปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีสายการปฏิบัติงานส่วนกลาง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 38.29

**ตารางที่ 4.6** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงาน

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงาน	อายุงานไม่เกิน 3 ปี	72.00	51.10
	อายุงาน 3 ขึ้นไป	69.00	48.90
	รวม	141.00	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน แสดงลักษณะสายการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน อายุงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน อายุงานเกิน 3 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90

**ตารางที่ 4.7** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือน

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 40,000 บาท	78.00	55.32
	มากกว่า 40,000 บาท	63.00	44.68
	รวม	141.00	100.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน แสดงลักษณะรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 44.68

#### 4.1.2 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรกลุ่มตัวอย่างพนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการประกอบด้วยด้านความรู้สึกรู้สึก (Affective Commitment) ด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สามารถแจกแจงได้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ 4.8** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก	3.57	0.686
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่	3.61	0.663
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	3.56	0.683
รวมทุกด้าน	3.58	0.677

จากตารางที่ 4.8 ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างพนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน แสดงลักษณะความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของกลุ่มตัวอย่าง มีระดับค่าเฉลี่ยโดยรวมที่ 3.58 (S.D.=0.677) หากพิจารณาความผูกพันในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.61 (S.D.=0.686) รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.57 (S.D.=0.663) และกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานน้อยที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.56 (S.D.=0.683) ตามลำดับ

#### 4.1.3 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานกลุ่มตัวอย่างพนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการประกอบด้วย มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Working Condition) มิติการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment at Work) มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on Decision) มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work and Life Cycle) โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สามารถแจกแจงได้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง	3.80	0.497
มิติการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	3.39	0.534
มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ	3.40	0.618
มิติการได้ทำงานที่ทำให้หายความสามารถ	3.39	0.518
มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต	4.66	0.580
รวมทุกด้าน	3.77	0.513

จากตารางที่ 4.9 ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน จำแนกตามมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ทำให้หายความสามารถ มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ของกลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ยโดยรวมที่ 3.77 (S.D.=0.513) หากพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิตมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.66 (S.D.=0.580) รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D.=0.497) กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.40 (S.D.=0.618) กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.40 (S.D.=0.534) และมิติการทำงานได้ทำงานที่ทำให้หายความสามารถน้อยที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.39 (S.D.=0.518) ตามลำดับ

#### 4.1.4 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการประกอบด้วย ด้านตัวงาน (Work Itself) ด้านค่าตอบแทน (Pay) ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) ด้านหัวหน้างาน (Supervisor) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน (Policy/ management plan) โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สามารถแจกแจงได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.10** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. ด้านตัวงาน	3.46	0.558
2. ด้านค่าตอบแทน	3.39	0.475
3. ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น	3.37	0.486
4. ด้านหัวหน้างาน	3.47	0.560
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.53	0.607
6. ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	3.44	0.592
รวมทุกด้าน	3.44	0.546

จากตารางที่ 4.10 ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คน จำแนกตาม ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ยโดยรวมที่ 3.44 (S.D.=0.546) หากพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D.=0.607) รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านหัวหน้างาน ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.47 (S.D.=0.560) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.46 (S.D.=0.558) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย/แผนการบริหารงาน ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.44 (S.D.=0.592) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.39 (S.D.=0.475) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในการเลื่อนขั้นน้อยที่สุดที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.37 (S.D.=0.486) ตามลำดับ

#### 4.2 ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการหาค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แบ่งทดสอบสมมติฐานการวิจัยย่อยตามด้านต่างๆ ของปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 สายงานการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.11** ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	p-Value
ชาย	59.00	3.60	0.55	0.32	0.02*
หญิง	82.00	3.33	0.44		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน จากการทดสอบค่าที (t-test) พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D.=0.55) ส่วนเพศหญิงและอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.33 (S.D.=0.44) โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.12** ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติ  
งานจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	p-Value
ต่ำกว่า 27 ปี	71.00	3.11	0.28	10.58	0.00*
อายุมากกว่า 27 ปี	70.00	3.78	0.45		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างพนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน จากการทดสอบค่าที (t-test) พบว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 27 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.11 (S.D.=0.28) ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 27 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D.=0.45) โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.13** ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติ  
งานจำแนกสถานภาพสมรส

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	p-Value
โสด/ หม้าย/ หย่า	76.00	3.43	0.48	0.33	0.74*
สมรส	65.00	3.46	0.54		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างพนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คน จากการทดสอบค่าที (t-test) พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ย 3.43 (S.D.=0.48) ส่วนผู้ที่มีสถานภาพสมรส/ หม้าย/ หย่า มีค่าเฉลี่ย 3.46 (S.D.=0.54) โดยปัจจัยด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.14** ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
งานจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	p-Value
ต่ำกว่าปริญญาตรี	77.00	3.07	0.19	16.25	0.00*
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	64.00	3.90	0.37		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คน จากการทดสอบค่าที (t-test) พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.07 (S.D.=0.19) ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.90 (S.D.=0.37) โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.15** ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
งานจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสายการปฏิบัติงาน	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	p-Value
ส่วนกลาง	54.00	3.41	0.53	0.57	0.44*
ส่วนภูมิภาค	87.00	3.46	0.49		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามสายการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คน จากการทดสอบค่าที (t-test) พบว่าผู้ที่มีสายการปฏิบัติงานสังกัดส่วนกลางมีค่าเฉลี่ย 3.41 (S.D.=0.53) ส่วนผู้ที่มีสายการปฏิบัติงานสังกัดส่วนภูมิภาคมีค่าเฉลี่ย 3.46 (S.D.=0.49) โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 สายงานการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.16** ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
งานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ทำงาน	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	p-Value
อายุงานไม่เกิน 3 ปี	72.00	3.12	0.30	10.13	0.00*
อายุงาน 3 ปีขึ้นไป	69.00	3.78	0.45		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คน จากการทดสอบค่าที (t-test) พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 3 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.12 (S.D.=0.30) ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D.=0.45) โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.17** ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติ  
งานจำแนกรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	p-Value
ต่ำกว่า 40,000 บาท	78.00	3.07	0.19	16.83	0.00*
มากกว่า 40,000 บาท	63.00	3.91	0.36		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างพนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 141 คน จากการทดสอบค่าที (t-test) พบว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.07 (S.D.=0.19) ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.91 (S.D.=0.36) โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



**ตารางที่ 4.18** ตารางแสดงผลทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับบางส่วน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 สายงานการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน แบ่งทดสอบสมมติฐานการวิจัยย่อยตามด้านต่างๆ ของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน

**ตารางที่ 4.19** ตารางแสดงความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์การ					
	ด้าน ความรู้สึก	Sig	ด้าน การคง อยู่	Sig	ด้าน บรรทัด ฐาน	Sig
ตัวงาน	0.815**	0.000	0.707**	0.000	0.798**	0.000
ค่าตอบแทน	0.648**	0.000	0.598**	0.000	0.696**	0.000
โอกาสการเลื่อนขั้น	0.694**	0.000	0.602**	0.000	0.718**	0.000
หัวหน้างาน	0.796**	0.000	0.720**	0.000	0.815**	0.000
เพื่อนร่วมงาน	0.734**	0.000	0.689**	0.000	0.762**	0.000
นโยบาย/แผนการบริหาร	0.791**	0.000	0.710**	0.000	0.782**	0.000
โดยรวม	0.811**		0.730**		0.826**	

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายแผนการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้าน

เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.811 ( $r = 0.811, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 2.1 ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.730 ( $r = 0.730, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 2.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.826 ( $r = 0.826, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 2.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 4.20** ตารางแสดงผลทดสอบสมมติฐานของความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	ยอมรับ

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	ยอมรับ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน แบ่งทดสอบสมมติฐานการวิจัยย่อยตามมิติต่างๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน

**ตารางที่ 4.21** ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละมิติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคาร  
แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

คุณภาพ ชีวิตการ ทำงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน												
	ตัวงาน	sig	ค่าตอบ แทน	sig	โอกาส การ เลื่อนขั้น	sig	หัวหน้า งาน	sig	เพื่อน ร่วมงาน	sig	นโยบาย / แผนการ บริหาร	sig	โดยรวม
มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง	-0.047	0.581	0.054	0.522	0.052	0.544	0.046	0.585	-0.036	0.699	-0.035	0.682	0.003
มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	0.858**	0.000	0.794**	0.000	0.897**	0.000	0.881**	0.000	0.799**	0.000	0.800**	0.000	0.904**
มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ	0.871**	0.000	0.751**	0.000	0.841**	0.000	0.859**	0.000	0.778**	0.000	0.799**	0.000	0.883**
มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ	0.886**	0.000	0.863**	0.000	0.913**	0.000	0.905**	0.000	0.777**	0.000	0.860**	0.000	0.935**
มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต	-0.319**	0.000	-0.271**	0.001	-0.351**	0.000	-0.332**	0.000	-0.240**	0.004	-0.292**	0.000	-0.324**

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับบางส่วน สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.003 ( $r = 0.003, p > 0.01$ ) ดังนั้น จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 3.1 มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.904 ( $r = 0.904, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 3.2 มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.883 ( $r = 0.883, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 3.3 มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 มิติการทำงานได้ทำงานที่ทำหายความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.935 ( $r = 0.935, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 3.4 มิติการทำงานได้ทำงานที่ทำหายความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.324 ( $r = 0.324, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 3.5 มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 4.22** ตารางแสดงผลทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขาย สีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	ยอมรับบางส่วน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	ปฏิเสธ
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	ยอมรับ

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 มิติความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน	ยอมรับ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งทดสอบสมมติฐานการวิจัยย่อยตามด้านต่างๆ ของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิต

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิต

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิต



**ตารางที่ 4.23** ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานชายสี่ท่าอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์การ					
	ด้าน ความรู้สึก	Sig	ด้านการ คงอยู่	Sig	ด้าน บรรทัด ฐาน	Sig
มิติการได้รับความคุ้มครอง เกี่ยวกับสภาพการจ้าง	-0.070	0.407	0.058	0.497	0.073	0.387
มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็น ธรรม	0.798**	0.000	0.720**	0.000	0.812**	0.000
มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ	0.753**	0.000	0.645**	0.000	0.739**	0.000
มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทาย ความสามารถ	0.745**	0.000	0.658**	0.000	0.755**	0.000
มิติความสมดุลระหว่างงานและ ชีวิต	-0.366**	0.000	-0.172**	0.000	-0.238**	0.000
โดยรวม	0.619**		0.637**		0.713**	
			0.656**			

\*\*p<0.01

จากตารางที่ 4.23 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านกับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานชายสี่ท่าอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.656 ( $r = 0.656, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความ

สมดุระหว่างงานและชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในแต่ ละด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยรวมเท่ากับ 0.619 ( $r = 0.619, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่าง เป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความ สมดุระหว่างงานและชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.637 ( $r = 0.637, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านการ คงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่าง เป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความ สมดุระหว่างงานและชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.713 ( $r = 0.713, p < 0.01$ ) ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 4.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

**ตารางที่ 4.24** ตารางแสดงผลทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพ ชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการ ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ ท้าทายความสามารถ มิติความสมดุระหว่างงานและชีวิต	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครอง เกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการ ตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความสมดุระหว่าง งานและชีวิต	ยอมรับ

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต</p>	<p>ยอมรับ</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต</p>	<p>ยอมรับ</p>



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย” ผู้วิจัยได้ศึกษากับประชากรตัวอย่างของพนักงานขายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 141 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559) งานวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย หาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 141 ชุด นำมาข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยได้ผลการวิจัยดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ (Sex) อายุ (Age) สถานภาพการสมรส (Marital Status) ระดับการศึกษา (Educational Level) ตำแหน่งงาน (Position) สายการปฏิบัติงาน (Field of work) อายุงาน (Period of employment) รายได้ต่อเดือน (Wages)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Working Condition) มิติการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment at Work) มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on Decision) มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) มิติความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิต (Work and Life Cycle)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ ด้านตัวงาน (Work Itself) ด้านค่าตอบแทน (Pay) ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) ด้านหัวหน้างาน (Supervisor) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน (Policy/ management plan)

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.989 ค่าที่ได้อ่านได้อยู่ระหว่าง 0.70 -1.00 ถือว่า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานสูง

#### 5.1.2 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.58) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร จันท์เพ็ญ, (2557, หน้า 88) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.60) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนยุทธ บุตรขวัญ, (2554, หน้า 124) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณารายละเอียดของระดับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.61) อาจเป็นเพราะว่าพนักงานชายจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่น แต่ก็ยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป เพราะได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสม รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (ค่าเฉลี่ย 3.57) อาจเป็นเพราะว่าพนักงานชาย มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท รู้สึกว่าปัญหาขององค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของตนเอง มีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานจนเปรียบเสมือนคนในครอบครัว ทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.56) อาจเป็นเพราะว่าพนักงานชายมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และยังไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรในตอนนี้ ซึ่งพนักงานชายมีเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้จะทำให้ตนเองมีความสุขในการทำงาน พนักงานเหล่านี้มีความจงรักภักดีกับองค์กรของท่าน หากใครพูดอะไรให้องค์กรเสื่อมเสียพร้อมจะปกป้องทันที

### 5.1.3 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.77) สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชพล บุญอนุวัฒน์, (2551, หน้า 120) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เมื่อพิจารณารายละเอียดของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านมิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิตมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) อาจเป็นเพราะว่าพนักงานชายสามารถบริหารเวลาทำงานได้ตามแผนงานโดยไม่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านและการยืดหยุ่นเวลาทำงานทำให้สามารถจัดการเรื่องส่วนตัวได้อย่างลงตัว รองลงมาคือมิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.80) อาจเป็นเพราะองค์กรมีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี อีกทั้งยังดูแลจัดการเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.40) อาจเป็นเพราะองค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์กร องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.39) อาจเป็นเพราะพนักงานได้รับความยุติธรรมจากองค์กร หากมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน องค์กรไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลและกลุ่มคนในองค์กร องค์กรมีการจัดระบบงานไม่ให้ความซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย และมิติการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.39) อาจเป็นเพราะองค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความโอกาสก้าวหน้าในอาชีพทำงานมีการฝึกอบรมให้ความรู้เสริมสร้างทักษะในการทำงาน พร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ท้าทายและมีอิสระ

### 5.1.4 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานชายสีทาอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.58) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง มีพลกิจ, (2556, หน้า 73) ที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคกับความพึงพอใจในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทผู้ผลิตผ้าและพรมรถยนต์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.58) เมื่อพิจารณารายละเอียดของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.36) อาจเป็นเพราะว่าพนักงานได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นกันเองและจริงใจกับตนเอง การทำงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือด้านหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.47) อาจเป็นเพราะพนักงานมีหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาที่วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน เปิดโอกาสและยอมรับให้พนักงานมีส่วนร่วมเสนอข้อคิดเห็น หัวหน้างานมีความจริงใจในการช่วยเหลือ แนะนำปรึกษาเมื่อมีปัญหา ด้านตัวงาน (ค่าเฉลี่ย 3.46) อาจเป็นเพราะพนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้

ความสามารถของตนเอง งานที่ทำอยู่ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ งานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม ลักษณะงานใช้ความรู้ที่หลากหลาย ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44) อาจเป็นเพราะผู้บริหารองค์การมีการกำหนดแผนงานของหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง องค์การมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีสายการบังคับบัญชาและมอบอำนาจที่ชัดเจน ด้านค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 3.39) อาจเป็นเพราะค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่ง สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม ค่าตอบแทนอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าสีกหรือ อื่นๆ เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต พนักงานมีความพึงพอใจในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม และด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น (ค่าเฉลี่ย 3.37) อาจเป็นเพราะตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ทางองค์การมีจัดการอบรม สัมมนา หรือดูงาน ให้แก่พนักงานเพิ่มเสริมสร้างความรู้ในสาขาที่ปฏิบัติงาน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า พนักงานชายสีน้ำตาลอาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการเป็นเพศหญิงและอื่นๆ (58.2%) มากกว่าเพศชาย (41.8%) เมื่อพิจารณาถึงสายงานการปฏิบัติงานส่วนกลางเป็นเพศหญิงและอื่นๆ (83.3%) มากกว่าเพศชาย (16.7%) แตกต่างกับสายงานการปฏิบัติงานส่วนภูมิภาคเป็นเพศชายและอื่นๆ (42.5%) มากกว่าเพศหญิงและอื่นๆ (57.4%) แต่ไม่มากนัก ลักษณะการทำงานของสายงานการปฏิบัติงานส่วนภูมิภาคนั้นต้องออกไปปฏิบัติงานอยู่ตามร้านค้าตัวแทนจำหน่ายในต่างจังหวัดเป็นเวลานาน ต้องเดินทางลำพังตลอดเวลา พบว่าเพศชายมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานมากกว่าแต่ไม่มากนัก เมื่อวิเคราะห์ในส่วนของการปฏิบัติงานทำให้เห็นว่าปฏิบัติเพศหญิงสามารถทำงานได้ทัดเทียมเพศชายมากขึ้น โดยพนักงานเพศหญิงที่สังกัดส่วนภูมิภาค เป็นพนักงานรุ่นใหม่และยังคงสถานภาพโสด ต้องการความหลากหลายในการทำงาน รู้สึกถึงความท้าทายและความอิสระในการทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานมีความรู้สึกที่องค์กรดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี ทั้งด้านมีสวัสดิการและความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้ความเป็นอยู่ของพนักงานดีขึ้น มีช่วงเวลาส่วนตัวที่สามารถอยู่กับครอบครัว ส่งผลให้พนักงานมีความรักความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทพร กบิลพัฒน์, (2554, หน้า 69) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมีความรักต่อองค์การ ส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานทุ่มเทแรงใจและแรงกายทำงานให้กับองค์การ รู้สึกว่าองค์การคือครอบครัว หากจะให้ออกไปอยู่กับองค์การอื่น พนักงานก็กลัวว่าองค์การอื่นจะไม่ดีเหมือนองค์การเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์เทพ เกษะด่วน, (2554, หน้า 207) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มิติได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี รู้สึกถึงการได้รับความยุติธรรมจากองค์การ และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานก็พร้อมที่จะทุ่มเทใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานชายที่เป็นตัวแทนของบริษัทแสดงออกสู่ลูกค้าเสมือนตนเองเป็นเจ้าขององค์การ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสินค้าและบริการขององค์การ พนักงานก็พอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุदारัตน์ ครุขสิทธิ์, (2557, หน้า 103) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การและการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย” ผู้วิจัยได้ศึกษากับประชากรตัวอย่างของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปข้อเสนอแนะสำหรับองค์การได้ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวสวนความเป็นหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานที่เป็นตัวขับเคลื่อนทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์การควรมีมาตรการในการสร้างแรงจูงใจและปลูกฝังความผูกพันให้กับพนักงานทุกคน ได้แก่ 1) องค์การควรมีการสื่อสารโดยผ่านประกาศขององค์การถึงความเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของพนักงานอย่างชัดเจน 2) องค์การควรสร้างความมั่นใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นมาตรฐาน 3) องค์การต้องจัดอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในแต่ละ



หน่วยงาน เช่น กำหนดงานที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนออก 4) มีมาตรการในการคัดเลือกคนให้เหมาะสมกับงานโดยคำนึงถึงคุณสมบัติของตำแหน่งงานและความสามารถ 5) สร้างบรรยากาศในการทำงานโดยผู้บริหารต้องมีความสามารถและมีรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสม 6) มุ่งเน้นถึงผลตอบแทนของพนักงานในรูปแบบต่างๆ พร้อมทั้งสนับสนุนความก้าวหน้าของพนักงานด้วยการจัดอบรมส่งเสริมความรู้ให้แก่พนักงาน การสร้างความผูกพันขององค์การควรมีความร่วมมือกันจากทุกฝ่ายเพื่อปลูกฝังเป็นวัฒนธรรมความผูกพันโดยมีหลักการสร้างความผูกพัน 3 ระดับ ได้แก่ 1) ภาคองค์การ (Organizational Level) ผู้บริหารควรตั้งเป้าหมายขององค์การร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์การ โดยตั้งอยู่บนมาตรฐานที่สามารถทำได้จริง 2) ภาคฝ่ายบริหาร (Departmental Level) ผู้บริหารขององค์การควรสร้างความเข้าใจให้กับทีมงานในแต่ละฝ่าย โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ และจะต้องสนับสนุนและเสริมสร้างความไว้วางใจกันให้กับทีม ต้องจัดอบรมพนักงานก่อนเข้าทำงาน พร้อมทั้งมีการสร้างวัฒนธรรมการผูกพันให้กับพนักงานเพื่อส่งต่อรุ่นต่อรุ่น 3) ภาคพนักงาน (Individual Level) ผู้บริหารขององค์การควรมีการปรับทัศนคติกับพนักงานให้เป็นเสมือนพาร์ทเนอร์ขององค์การ พร้อมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานแต่ละคน พร้อมชื่นชมพนักงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่มีการมอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน 5 มิติ ได้แก่ มิติการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Working Condition) มิติการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment at Work) มิติการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on Decision) มิติการทำงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) มิติความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work and Life Cycle) โดยรวมอยู่ในระดับสูง พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ มีขวัญกำลังใจ ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การ และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นมีอัตราการขาดงานที่ลดลง พนักงานมีความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน (Work Itself) ด้านค่าตอบแทน (Pay) ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) ด้านหัวหน้างาน (Supervisor) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) ด้านนโยบายหรือแผนการบริหารงาน (Policy/management plan) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีผลเสียที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในงานอยู่หลายประการ องค์การจึงควรหาทางยกระดับความพอใจ และป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพนักงาน ถึงแม้ว่าความไม่พึงพอใจอาจไม่เกี่ยวกับผลงานโดยตรงทั้งหมดก็ตาม แต่อย่างน้อยการ

ส่งเสริมความพอใจเพื่อให้พนักงานมีความสุขต่อการทำงานก็เป็นสิ่งที่ควรทำ และเหนืออื่นใดความพอใจเป็นจุดหมายปลายทางที่พึงปรารถนาในตัวของมันเอง

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่ครอบคลุมมากนัก หากมีการศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานขายด้วย เนื่องจากมีผลกระทบกับการขับเคลื่อนผลงานของพนักงานขาย เช่น เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี เจ้าหน้าที่คลังสินค้า โดยใช้แบบสอบถาม หากมีการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มการสัมภาษณ์ (Interviews) พูดคุยแบบสองต่อสองกับพนักงานอย่างละเอียดจะได้ข้อมูลเชิงลึกและทราบทัศนคติที่มีต่องานมากกว่าวิธีการตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ยังต้องสร้างความไว้วางใจในการไม่ระบุชื่อผู้ตอบ และไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงมากขึ้น โดยการวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่านั้น ควรมีศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น ความเครียดในการทำงาน การรับรู้ในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันระหว่าง GEN X, GEN Y เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กฤษณะ เดชชนะ. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ต้องขังวัยหนุ่มต่อการจัดสวัสดิการผู้ต้องขัง: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ต้องขังทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสังเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กัญยชร ชัยนภัสสมร. (2550). *การรับรู้ของสมาชิกองค์กรที่มีต่อวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทด้านอสังหาริมทรัพย์*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ. (มกราคม-มิถุนายน 2551). *สมดุลงานชีวิตการทำงาน*. *วารสารทรัพยากรมนุษย์*, 4 (1), หน้า 36-45.
- จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว. (30 กรกฎาคม, 2556). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. *กรุงเทพธุรกิจ*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/520336>, 31 ตุลาคม 2559.
- จิรวัดน์ ทองอินทร์. (2550). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท เบลตัน (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพฯ.
- จุฑาทพร กบิลพัฒน์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี.
- จุฑาภรณ์ หนูบุตร. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษา: โรงพยาบาลวิภาวดี*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- ฉัตรชัย ชุมวงศ์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: บริษัท ฟาร์มเลี้ยงไก่ปุ๋ย-ยาพันธุ์แห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชนิดา เล็บครุฑ. (2554). *ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- ฐิติมา หลักทอง. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี.
- ณัฐธัญญา อรุณเลิศศรีศรี. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะชีวิตการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ.
- ดุจดวงใจ พุททสุวรรณ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- ธนยุทธ บุตรขวัญ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพฯ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552.) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนดี.
- นภัส จิตต์ธีรภาพ. (2554). *ปัจจัยส่วนบุคคลความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- นवलศรี กาญจนรัตน์. (2543). *ความผูกพันของพนักงานสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางที่มีต่อองค์กร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นุชติมา รอบคอบ. (2542). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การเภสัชกรรม*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- ปัจเจก ทัพพรหม. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนกรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพฯ.
- พงษ์เทพ เงาะด้วน. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง)*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัยการวัดและงานวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาธรรม.
- ภัสสร ขำสินธุ์. (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพฯ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- รัชนีวรรณ ตรีทิพย์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การ การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์*. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาดบัณฑิต. สาขาวิชา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- รัชพล บุญเนกวัฒนา. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี.
- ฤทธิวัฒน์ ทังกลาง. (2552). *ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- วรรณิภา นิลวรรณ. (2554). *ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาใน วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี.
- วัชรีย์ หวังนุช. (2550). *การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและความคิดที่จะโยกย้ายสถานที่ทำงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงงานยาสูบ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมหญิง มีพลกิจ. (2556). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความพึงพอใจในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทผู้ผลิตผ้าและพรมรถยนต์แห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัญญา ทองสะพัก. (2548). *ความพึงพอใจของพนักงานภายหลังการแปลงสภาพรัฐวิสาหกิจ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กรุงเทพฯ.
- สายธาร ทองอร่าม. (2550). *ความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขา रामคำแหง*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- สุกรรณิการ์ เจียมคงอยู่. (2550). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ.
- สุชาติ ภาคพูล. (2554). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: กรมอุทกหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพฯ.
- สุดารัตน์ ครุทสิก. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารงานบุคคล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กรุงเทพฯ.
- สุธานี นุกุลอั้งอารี. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ.
- อิชยา โสมนัส. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ภาวะผู้นำและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่มธุรกิจพลังงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Alderfer, C.P. (1972). *Existence relatedness and growth*. New York : Free Press.
- Herzberg, et al. (1959). *The Motivation to Work*. USA: John Wiley & Sons.
- Allen and Meyer. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, p.63, p.1-18
- Bateman & Strasser. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, p.27, p.95-112.
- Bluestone, I. (1977). Implementating quality of worklife programs. *Management Review*. 5 (7), p.44.
- Buchanan II, Bruce. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organization. *Administrative Science Quarterly*, 19 (4), Dec 74, p.533-546.
- Chie-Hui Lee (2002). *The research of relationships among quality of worklife, organizational commitment and organization citizenship behavior. A study of Goldsum Delvelopment & Construction Co.,Ltd*. Department of Bussniess Administrator. Soochow University. Taiwan, ROC.
- Delamotte, Y. and Takezawa, I. (1984). *Quality of Work Life in International Perspective*. Geneva: International Labour Office.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). *Dictionary of education* (3<sup>rd</sup>ed.). New York : McGraw - Hill book Go.
- Gordon, J. R. (1999). *Organizational behavior: A diagnostic approach*. (6<sup>th</sup>ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, p.83
- Hackman, R.J. et al. (1974). *Improving Life at Work; Behavior Science Approach to Organizational Change*. Santa Monica Calif: Goodyear Publishing.
- Jocelyn Auer & Jude Elton (2010). *Work, Life & Health Study*. Australia: University of South Australia.
- Kanter, R.M. (1968). American. *Sociological Review*, 33 (1), p.499-517.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8<sup>th</sup> ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall, p.36



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Luthans, Fred. (1992). *Organizational Behavior: 6<sup>th</sup> (3)* New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality (2<sup>nd</sup> ed)*. New York: Harper and Row.
- Merton, H. C. (1977). A Look at Factors Affecting the Quality of Working Life. *Monthly Labour Review*, 9 (12), p. 55-64.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfacion in the White Collar Job*. Ann Arbor: University of Michigan.
- Mowday et al , (1979). The measurement of organizational 37. Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, p.14, p.224-227.
- Newstrom, J.W. et al. (1997). *Organizational behavior: Human behavior at work*. (10<sup>th</sup>ed.) New York: McGraw-Hill, p.256
- Porter et al, (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, p.46-59, p.603-609
- Shelley, Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison, p.9, p.350-355
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, p.22, p.46-56.
- Stephen P. Robbins et al , 2005 *Organizational Behavior (17<sup>th</sup> Ed.)*, p.79
- Toth, H. 2005. Gendered dilemmas of the work - life balance in Hungary. *Woman in Management Review*, 20 (5), p.361-375.
- Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*. Boston : Harvard Business School Press.
- Walton , Richard E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Slone Management Review*, 15 (1), p.12-18
- Weiner, Y., & Gechman, A.S. (1977). Commitment: A behavioral approach to job involvement. *Journal of Vocational Behavior*, 10. 47-52
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science (1<sup>st</sup> ed.)*. New York: Van N.Strand Reinhart

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามการวิจัย



**แบบสอบถามการวิจัย**

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ( / ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- 1.เพศ  ชาย  
 หญิง
- 2.อายุ  ต่ำกว่า 27 ปี  
 มากกว่า 27 ปี
- 3.สถานภาพสมรส  โสด /หม้าย / หย่า  
 สมรส
- 4.ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี
- 5.สายงานการปฏิบัติงาน  ส่วนกลาง  
 ส่วนภูมิภาค
- 6.ประสบการณ์ทำงาน  ต่ำกว่า 3 ปี  
 มากกว่า 3 ปี
- 7.รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า 40,000 บาท  
 มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความรู้สึก (Affective Commitment)					
1.1 ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท					
1.2 ท่านมีความรู้สึกว่ปัญหาขององค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของท่าน					
1.3 ท่านมีความรู้สึกว่เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวของท่าน					
1.4 ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร					
1.5 ท่านมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
2. ด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment)					
2.1 แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่น แต่ท่านก็ยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป					
2.2 ท่านยังอยากทำงานกับองค์กรของนี้ เพราะได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสม					
3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)					
3.1 ท่านมีความผูกพันองค์กรของท่าน และยังไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรในตอนนี้					
3.2 ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน					
3.3 ท่านมีความจงรักภักดีกับองค์กรของท่าน หากใครพูดอะไรให้องค์กรเสื่อมเสีย ท่านพร้อมจะปกป้องทันที					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Working Condition)					
1.1 บริษัทมีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี					
1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน					
2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในงาน (Fair Treatment at Work)					
2.1 ท่านได้รับความยุติธรรมจากองค์กร หากท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน					
2.2 องค์กรไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลและกลุ่มคนในองค์กร					
3. การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on Decision)					
3.1 องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์กร					
3.2 องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน					
4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content)					
4.1 องค์กรจัดระบบงานไม่ให้ความซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย					
4.2 องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความโอกาสก้าวหน้าในอาชีพทำงาน (ฝึกอบรมให้ความรู้และเสริมสร้างทักษะในการทำงาน)					
4.3 เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ท้าทายและมีอิสระ					
5. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work and Life Cycle)					
5.1 ท่านสามารถบริหารเวลาทำงานได้ตามแผนงานโดยไม่ต้องนังานกลับไปทำที่บ้าน					
5.2 การยืดหยุ่นเวลาทำงานทำให้ท่านจัดการเรื่องส่วนตัวได้อย่างลงตัว					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านตัวงาน ( Work Itself)					
1.1 ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
1.2 งานที่ท่านทำอยู่ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ					
1.3 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม					
1.4 ลักษณะงานของท่านต้องใช้ความรู้ที่หลากหลาย					
2. ด้านค่าตอบแทน (Pay)					
2.1 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับค่าที่รับผิดชอบในตำแหน่งของท่าน					
2.2 สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
2.3 ค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ท่านได้รับ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าสีกหรือ อื่นๆ เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของท่าน					
2.4 การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม					
3. ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น(Promotion Opportunity)					
3.1 ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง					
3.2 องค์กรได้จัดการอบรม สัมมนา หรือดูงาน ให้แก่พนักงานเพิ่ม เสริมสร้างความรู้ในสาขาที่ท่านปฏิบัติงาน					
3.2 องค์กรได้จัดการอบรม สัมมนา หรือดูงาน ให้แก่พนักงานเพิ่ม เสริมสร้างความรู้ในสาขาที่ท่านปฏิบัติงาน					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ด้านหัวหน้างาน(Supervisor)</b>					
4.1 หัวหน้าท่าน วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดี					
4.2 หัวหน้าของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน					
4.3 หัวหน้าท่านเปิดโอกาสและยอมรับให้ท่านร่วมเสนอข้อคิดเห็น					
4.4 หัวหน้าท่านมีความจริงใจ ให้การช่วยเหลือ แนะนำปรึกษา เมื่อมีปัญหา					
<b>5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)</b>					
5.1 ท่านได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน					
5.2 เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและจริงใจกับท่าน					
5.3 ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
<b>6. ด้านนโยบาย/แผนการบริหารงาน (Policy)</b>					
6.1 การกำหนดแผนงานของหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้					
6.2 องค์กรมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจกับพนักงานอย่าง สม่ำเสมอ					
6.3 องค์กรมีสายการบังคับบัญชาและมอบอำนาจที่ชัดเจน					





Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.989	0.989	31

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aa1	107.200	699.821	0.831	0.989
aa2	107.033	701.689	0.778	0.989
bb1	107.133	697.430	0.872	0.989
bb2	107.067	696.616	0.884	0.988
cc1	107.067	700.133	0.811	0.989
cc2	107.033	697.551	0.864	0.989
dd1	107.133	694.878	0.889	0.988
dd2	107.067	695.237	0.913	0.988
dd3	107.100	689.128	0.934	0.988

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ee1	106.700	687.183	0.853	0.989
ee2	106.700	694.424	0.823	0.989
aaa1	106.933	697.582	0.869	0.989
aaa2	106.800	699.683	0.782	0.989
aaa3	106.933	700.823	0.876	0.989
aaa4	106.700	699.528	0.812	0.989
bbb1	106.833	694.144	0.920	0.988
bbb2	107.133	694.947	0.856	0.989
bbb3	107.167	700.075	0.821	0.989
bbb4	107.100	692.645	0.868	0.989
ccc1	107.167	697.040	0.849	0.989
ccc2	107.100	693.403	0.883	0.988
ddd1	107.000	689.517	0.925	0.988
ddd2	106.933	696.547	0.771	0.989
ddd3	106.900	689.610	0.849	0.989
ddd4	107.100	690.783	0.874	0.989
eee1	106.933	690.133	0.888	0.988
eee2	106.833	696.213	0.815	0.989
eee3	106.933	691.995	0.854	0.989
fff1	106.733	686.340	0.908	0.988
fff2	106.833	684.695	0.871	0.989
fff3	106.700	687.528	0.896	0.988

## Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
110.533	741.223	27.2254	31



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	กัญจน์ภัส ชูผล
วัน เดือน ปีเกิด	07 กรกฎาคม 2521
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองชลบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	59/253 หมู่ที่ 11 ต.หนองรี อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000
สถานที่ทำงาน	บริษัท กัปตัน โค้ทติ้ง จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยเทคนิคชลบุรี
พ.ศ. 2545	อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีโยธา มหาวิทยาลัยวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2545 – 2549	วิศวกรประมาณราคา บริษัท มั่งคั่งสตีล จำกัด
พ.ศ.2549– 2553	ผู้จัดการฝ่ายขายและฝ่ายเทคนิคบริการ บริษัท สตาร์ไฟร์ (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ.2553 – 2556	ผู้จัดการส่วนจัดหา บริษัท แลนด์ไฮม (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ.2557- ปัจจุบัน	วิศวกรขายโครงการ บริษัท กัปตันโค้ทติ้ง จำกัด

