

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารใน  
องค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Quality of Life in Workplace, Organizational Commitment, and  
Communication within the Organization Affecting the Good  
Organizational Citizenship of Private Company's Employees in Bangkok



ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อ  
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Quality of Life in Workplace, Organizational Commitment, and Communication within  
the Organization Affecting the Good Organizational Citizenship of Private Company's  
Employees in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2557



©2558

สุดารัตน์ ครุขสิทธิ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารใน  
องค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย สุदारัตน์ ครุทสิก

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(ดร.นิตนา ฐานิตธนกร)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ดร.เพ็ญจิรา คั่นธวงศ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 29 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

สุदारัตน์ ครูทสี่ก. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อ  
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (126 หน้า)  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.นิตนา ฐานิตธนกร

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของ เนื้อหา และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.932 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน 400 ราย ที่ทำงาน ในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบ สมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีอายุ 20-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมี ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตใน การทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิ์ ส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยความ ผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือ และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็ม ใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 44.9 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, การสื่อสารในองค์กร, การเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์กร

Krudsuek, S. M.B.A., March 2015, Graduate School, Bangkok University.

Quality of Life in Workplace, Organizational Commitment, and Communication within the Organization Affecting the Good Organizational Citizenship of Private Company's Employees in Bangkok (126 pp.)

Advisor : Nittana Tarnittanakorn, Ph.D.

### ABSTRACT

The Study aimed primarily to explore the quality of life in workplace, organizational commitment, and communication within the organization affecting the good organizational citizenship of private company's employees in Bangkok. Closed-ended survey questionnaires were reviewed the validity of content by experts, conducted the pilot test with the reliability of .932, and implemented to collect data from 400 employees who worked for private companies and lived in Bangkok. Additionally, data were statistically analyzed using descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics methods on multiple regressions were used to test hypotheses in the study.

The results indicated that the majority of participants were female with the age of 20-25 years old. They completed a bachelor's degree and earned an average monthly 15,001-25,000 baht. Most of them had working experiences less than three years. The results of hypothesis testing revealed that the quality of life in workplace in terms of adequate and fair compensation affected the good organizational citizenship of private company's employees in Bangkok the most, followed by the rights at work, participation and social integration, organizational commitment in terms of reliability and acceptance of organizational values and goals, willingness to work for organization, and maintenance of membership, respectively. These factors predicted the good organizational citizenship of private company's employees in Bangkok for 44.9 percent at .05 statistically significant levels.

*Keywords* : Quality of Life in Workplace, Organizational Commitment, Communication within the Organization, Good Organizational Citizenship

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.นิตนา ฐานิตรนกร อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ที่คอยอบรมเลี้ยงดู สนับสนุนส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและปรารถนาดีเสมอมา รวมทั้งขอขอบคุณพี่น้องและเพื่อนทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจ

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาเฉพาะบุคคลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

สุดาร์ตน์ ครูทลิ่ง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1      บทนำ	
1.1   ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2   วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3   กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.4   สมมติฐานของการวิจัย	5
1.5   ขอบเขตของการวิจัย	7
1.6   ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.7   นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2      แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1   แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	12
2.2   แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	19
2.3   แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร	26
2.4   แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	34
2.5   งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3      ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1   ประเภทของงานวิจัย	49
3.2   ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	49
3.3   เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	52
3.4   การทดสอบเครื่องมือ	60
3.5   วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	62
3.6   สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	69
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	83
4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	88
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการวิจัย	91
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	96
5.3 อภิปรายผล	99
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ในองค์กร	107
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	108
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	118
ประวัติผู้เขียน	126
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงรายชื่อเขตรายชื่อบริษัท และจำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขต	51
ตารางที่ 3.2: แสดงตัวแปรระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตารางที่ 3.3: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเอกชน	54
ตารางที่ 3.4: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรของพนักงานเอกชน	57
ตารางที่ 3.5: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน	59
ตารางที่ 3.6: แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	61
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	67
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	68
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	68
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	69
ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	70
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	71
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	72
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	73
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	74

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	75
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	76
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม	77
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	78
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	79
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	79
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก	80
ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการสื่อสารในองค์กร	81
ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	82
ตารางที่ 4.20: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของข้อมูลตัวแปรต้นและตัวแปรตาม	84
ตารางที่ 4.21: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	88

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) เรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	5
ภาพที่ 2.1: แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	23
ภาพที่ 2.2: การติดต่อสื่อสารแบบ (Downward)	30
ภาพที่ 2.3: การติดต่อสื่อสารแบบ (Upward)	31
ภาพที่ 2.4: การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Later หรือ Horizontal)	32
ภาพที่ 2.5: การติดต่อสื่อสารแบบทแยง (Diagonal)	32
ภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	87

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการแข่งขันกันเปิดกว้างอย่างเสรี ธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงและมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรให้สามารถตอบสนองต่อสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมของสังคมเศรษฐกิจการเมือง เทคโนโลยี และสภาพการณ์ของโลกที่เกิดขึ้นได้ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง, 2555) ซึ่งในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น จะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุดเนื่องจากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญลำดับต้นขององค์กร ดังคำกล่าวที่กล่าวไว้ว่า “คนนั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งขององค์กร สามารถสร้างคุณภาพการแก่งค์กรอย่างมหาศาล” (สุรชัย แก้วพิกุล, 2552) ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ดังหลักปรัชญาพื้นฐานที่ได้กล่าวถึงทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า “การยอมรับคุณค่าและความสำคัญของมนุษย์จะมีผลต่องานขององค์กร” (พนิดา อร่ามจรัส, 2552) ดังนั้นความสำเร็จขององค์กรจึงเกิดจากการที่องค์กรมีสมาชิกที่มีความรู้ความสามารถ (พนิดา อร่ามจรัส, 2552)

จากสภาวะการณ์และความจำเป็นดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า นอกจากการที่องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเป็นผู้นำทางธุรกิจได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ดีและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย ซึ่งการเป็นสมาชิกที่ดีนั้นเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร (ปัญญา ประดิษฐ์บาททุกา, 2552) จากการศึกษาแนวคิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์กร (Organ & Bateman, 1991; Clegg, Hardy & Nord, 1996; Motowidlo et al., 1997; Newstrom & Davis, 1997; Organ, 1997; Jewell, 1998; Podsakoff et al., 2000; George & Jones, 2002 และ Spector, 2003) โดยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร (Podsakoff et al., 2000, pp. 543 – 546) พฤติกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจที่บุคคลแสดงออก

มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตน (Barnard, 1938 และ Katz & Kahn, 1978) และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในองค์กรและทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงได้ดี (Podsakoff et. al., 2000) ดังนั้น จึงได้มีผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากพยายามศึกษาปัจจัยที่จะทำให้เกิดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรขึ้น และพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกที่ดีต่องานและทำให้เกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กร (อริญญาไชยศรี, 2554) ซึ่งการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญมากเพราะส่งผลต่อการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพของงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรทุกองค์กรคำนึงถึงการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย (ผจญ เฉลิมสาร, 2555)

นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (O'Malley, 2000; Podsakoff et al., 2000; Levy, 2003; Riggio, 2002 และ Spector, 2003) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรแสดงว่า เป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเห็นว่าองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเอง และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์กรโดยแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม บทบาทพิเศษตามความสามารถ และศักยภาพที่ตนเองมีอยู่เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิผล พฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ว่านี้ ก็คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง (Riggio, 2002, p. 239) จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัทมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีประสพการณ์การทำงานต่างกัันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน (เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา, 2546) และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน (ปารีชาติ ปานสำเนียง, 2556)

นอกจากนี้ การบริหารจัดการภายในองค์กรจำเป็นจะต้องมีการสื่อสาร ด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ ลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ระดับและเป้าหมายขององค์กร ขนาดขององค์กร ความต้องการเป็นอิสระของบุคลากรและคุณภาพของชีวิตในการทำงานของบุคลากร ผู้บริหาร ในฐานะผู้นำขององค์กรและเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในองค์กร จำเป็นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมา เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบท

ขององค์กร และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ (ทรงธรรม ธีระกุล, 2556) การสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญที่ทำให้หน้าที่ต่างๆ ในองค์กรดำเนินการต่อเนื่องกันและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่างๆ ภายในองค์กร รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ยังสามารถช่วยลดอัตราการขาดงาน การลาออกและการเกิดอุบัติเหตุ รวมถึงความเครียดที่เกิดจากงาน (เสนาะ ตีเยาว์, 2538, pp. 25–26)

ดังนั้น หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว พนักงานย่อมมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังอาจช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความเต็มใจในการทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (พนิดา อร่ามจรัส, 2552) อาจเป็นการกระทำที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบที่องค์กรมอบหมายให้แก่พนักงาน ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาทิ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ความสุภาพอ่อนน้อม ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา การให้ความร่วมมือและความสำนึกในหน้าที่ (Organ & Bateman, 1991) โดยจะเห็นได้ว่า หากพนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมดังกล่าว ร่วมกับการที่พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนั้น นอกเหนือจากองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายแล้ว ยังเกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยอ้อม คือ องค์กรอาจจะมีคู่แข่งสามัคคี และพร้อมที่จะรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ (พนิดา อร่ามจรัส, 2552) ตัวอย่างบริษัทระดับโลกที่ประสบความสำเร็จ อาทิ บริษัท Google ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับรางวัล Best Company to Work For ประจำปี 2550 จากสถาบัน The Great Place to Work, ประเทศสหรัฐอเมริกา (สมบัติ กุสุมาวาลี, 2551) บริษัท Google ได้ให้ความสำคัญกับพนักงานมากที่สุด โดยเน้นวัฒนธรรมความสุขภายในองค์กร หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีมีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน บริษัทฯ จึงเน้นนโยบายให้ความสำคัญในการที่จะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากที่สุด บริษัท Google ได้ทุ่มทุนในการพัฒนา ออกแบบองค์กรอย่างสวยงามสร้างสรรค์ทันสมัยไอเดียแปลกใหม่ ภายในตกแต่งอย่างดีเยี่ยม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และให้ความสุขครบถ้วน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน สามารถทำงานไปด้วยและเล่นไปด้วยได้อย่างมีความสุข ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของ Google ที่ได้มาคือ พนักงานที่มีคุณภาพมีศักยภาพในการทำงานที่ดีเยี่ยม พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กรทำให้มีอัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจเพียง 2.6% (Google, 2557)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่ช่วยตอบสนองความต้องการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและในองค์กรมีการสื่อสารที่มีผลดีต่อการทำงานและส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องในนำไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นและทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องทิศทาง และผู้บริหาร องค์กรนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและส่งเสริมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในองค์กรต่างๆ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

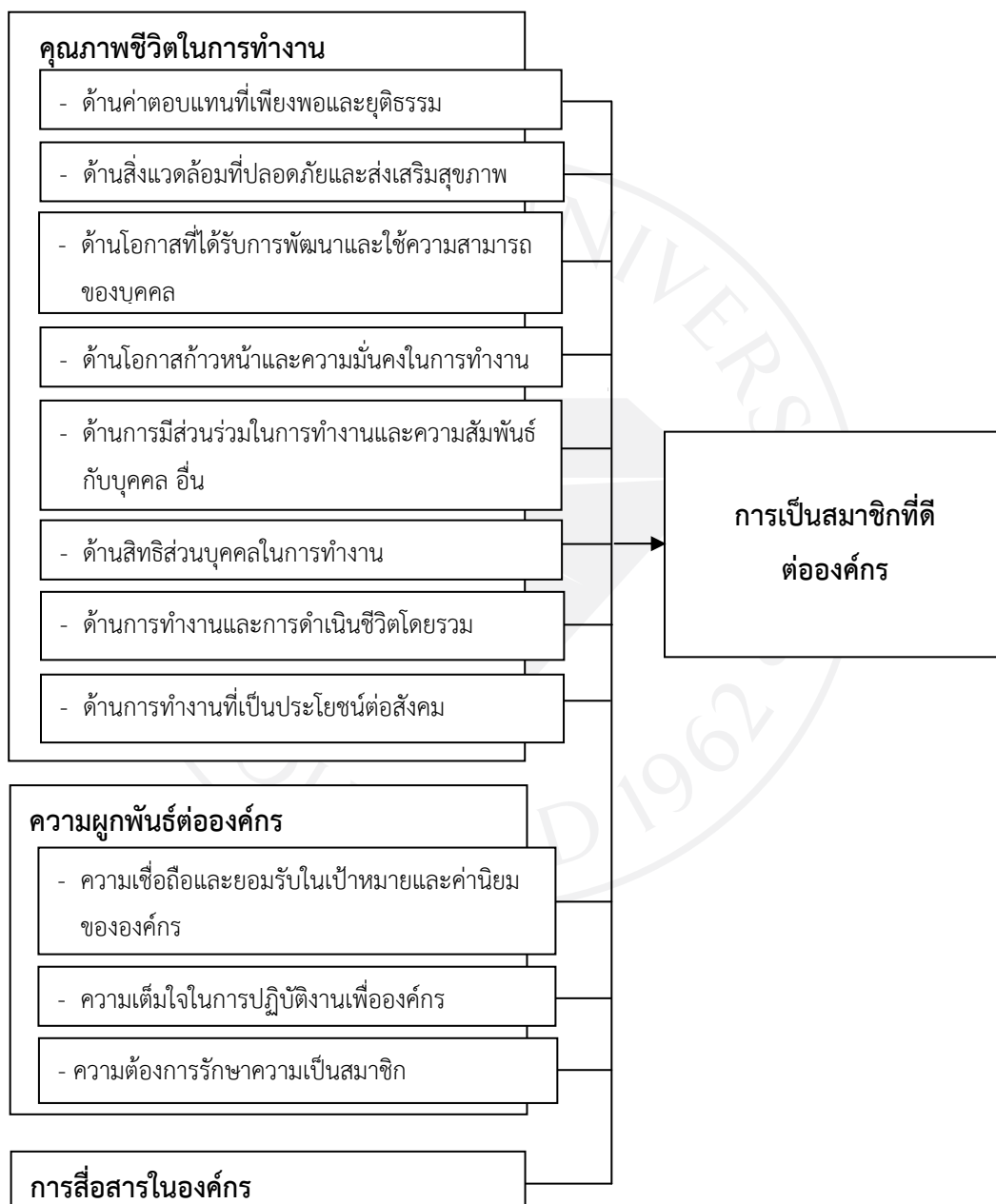
งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในแผนภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) เรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



## 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1.4.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่างๆ ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.4.1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.4.1.1 ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1.4.3 การสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน

เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

#### 1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร

1.5.1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.1.2 ตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยเลือกจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่หลักการของความน่าจะเป็น เนื่องจากเป็นการวิจัยที่ศึกษาจากกลุ่มที่เฉพาะเจาะจง คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้อัตราของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 0.95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

#### 1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.5.2.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

1.5.2.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ก) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ข) ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก และ ค) การสื่อสารในองค์กร

#### 1.5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สำหรับสถานที่ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริษัทเอกชนและสถานีรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

สำหรับระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารองค์กรต่างๆ เข้าใจถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กร

1.6.2 ผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรและนำไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นและทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องทิศทาง

1.6.3 ผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรในการกำหนดนโยบายและวิธีการในการปรับปรุงและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ทำให้เกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กรและมีการสื่อสารในองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอันจะส่งผลที่ดีขึ้นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

1.6.4 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจได้ค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

1.6.5 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นองค์ความรู้ใหม่เพิ่มเติมสำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

### 1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Life in Workplace)** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยรวม อันเกิดจากการที่องค์กรสนองตอบความต้องการของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน สุขภาพและความพึงพอใจของพนักงาน รวมไปถึงประสิทธิผลขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้านตามแนวคิดของ Richard E. Walton (1973) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนิน ชีวิตโดยรวม และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

### **ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)**

หมายถึง การที่พนักงานได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึง รวมถึง ค่าตอบแทนหรือรายได้ที่พนักงานได้รับจากองค์กร มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่งานที่รับผิดชอบและเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ ในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้

### **ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Health and Safety at Workplace)**

หมายถึง การที่พนักงานได้รับสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่มีความปลอดภัยและเสริมต่อสุขภาพ นอกจากนี้ ยังหมายถึง องค์กรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพต่างๆ ภายในองค์กรได้มีมาตรการป้องกันอันตรายและมีการตรวจสอบอุปกรณ์ให้มีคุณภาพเพื่อให้พนักงานเกิดความปลอดภัยเมื่อปฏิบัติงาน

### **ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Human Capacity Development)**

หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสในการสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน นอกจากนี้ ยังหมายถึง องค์กรให้ความสำคัญในเรื่อง การฝึกอบรมเพื่อให้โอกาสเพิ่มพูนความรู้และมีทักษะใหม่ๆ เพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงานและโดยที่พนักงานได้ใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่

### **ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Opportunity for Job Security and Advancement)**

หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน นอกจากนี้ ยังหมายถึง พนักงานได้รับโอกาสความก้าวหน้าในการส่งเสริมให้เพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถของตนเองจนประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงานโดยเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน สมาชิก ครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องนอกจากนั้นสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่าสามารถแก้ปัญหาทางงานได้ดี

### **ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Participation and Social Integration)**

หมายถึง การที่พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้ ยังหมายถึง พนักงานมีความรู้สึกว่ามีคุณค่าต่อองค์กรได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรโดยสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน

### **ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (Rights at Work)**

หมายถึง การที่พนักงานได้มีสิทธิส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังหมายถึง พนักงานได้รับความเสมอภาคและการเลื่อนตำแหน่งยุติธรรมตามความรู้ความสามารถของพนักงาน การกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกันและต้องเคารพสิทธิซึ่งกันและกันโดยพิจารณาจากลักษณะความเป็นส่วนตัว

### **ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (Work and Life)**

หมายถึง การที่พนักงานได้รับการทำงานและการดำเนินชีวิตต่างๆ โดยรวม นอกจากนี้ ยังหมายถึง พนักงานพอใจการ

จัดแบ่งเวลาสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละวันและสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันกำหนด โดยไม่ต้องทำงานล่วงเวลาโดยแบ่งเวลางานออกจากเรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดี

**ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Work)** หมายถึง การที่พนักงานได้รับการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบโดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อสังคม องค์กรสนับสนุนให้ความร่วมมือในด้านการช่วยเหลือและพัฒนาสังคมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมจะก่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

**ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรในองค์กรต่อองค์กร ยินดีจะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และการแสดงออกถึงความสัมพันธ์อันแนบแน่นของบุคคลที่มีความรู้สึกเกี่ยวพันและยึดถือองค์กร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรและมีความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งการสมาชิกที่ดีขององค์กร

**ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (Reliability and Acceptance of Organizational Values and Goals)** หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การเป็นผู้นำของผู้บริหารและนโยบายการบริหารงานขององค์กรทำให้มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กร เป้าหมายและนโยบายขององค์กรมีความสอดคล้องกันทำให้เกิดความพอใจในความสำเร็จที่ปฏิบัติงานอยู่

**ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร (Willingness to Work for Organization)** หมายถึง การที่พนักงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง องค์กรมีเป้าหมาย/กลยุทธ์/และแนวทางในการดำเนินการที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน รู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน

**ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก (Maintenance of Membershi)** หมายถึง การที่พนักงานมีความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง รู้สึกความพอใจเมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานที่ปฏิบัติกับเงินเดือนที่ได้รับแม้ว่าจะไม่มีผลตอบแทนก็มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานให้เสร็จ ความดีความชอบที่ได้รับทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

**การสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)** หมายถึง การสื่อสารในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะเอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ และการสื่อสารที่ดีของคุณภาพเป็นสิ่งที่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งสิ่งที่สำคัญคือผู้บริหารหรือผู้นำทุกคนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสาร (Communicator) ที่ดีและมีความเข้าใจในความสำคัญของการสื่อสารดังกล่าว

การสื่อสารนอกจากจะทำให้งานเกิดประสิทธิภาพแล้ว ยังก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การที่องค์กรจะมีกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ต้องใช้การสื่อสารสองทาง (Two – way Communication) ส่วนหนึ่งคือนอกจากต้องการข้อมูลจากผู้บริหารแล้ว ต้องฟังสิ่งที่ผู้ปฏิบัติได้ทำด้วยว่ามีข้อขัดข้องอะไรเกิดขึ้น ซึ่งเป็นปัญหาในทางปฏิบัติ วิธีการสื่อสารบางอย่าง ต้องอาศัยความถี่ในการสื่อสารร่วมด้วย (พรชูลี อาชวอำรุง, 2554) การสื่อสารในองค์กร ยังหมายรวมถึง ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน ภายในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

**การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Good Organizational Citizenship)** หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยไม่มีใครบังคับ องค์กรไม่ได้กำหนดอย่างเป็นทางการเป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติ มีผลต่อการดำเนินงานในองค์กรช่วยสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลกับองค์กร (พนิดา อร่ามจรัส, 2552) การศึกษาครั้งนี้ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ยังหมายรวมถึง การเป็นผู้รับฟังและเป็นที่ปรึกษาที่ดีของเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอเมื่อมีเรื่องเร่งด่วนและยินดีให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมกับองค์กรเสมอ มีความอดทนต่ออุปสรรคในการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกิดขึ้น



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

##### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารพบว่า มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้ Delamotte & Takezawa (1984 อ้างใน ปณิชา ตีสวัสดิ์, 2550) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้นมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดี อยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสมมีความปลอดภัย ได้รับประโยชน์และสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม ผลงานงานที่มีต่อพนักงาน ซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับ การพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

Newstrom & Davis (2002 อ้างใน สุมิตา เหมือนครุฑ, 2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) โดยความหมายแรก หมายถึง การที่พนักงานเห็นพ้องต้องกันของความพอใจโดยรวมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอีกความหมายหนึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง โครงการหรือแนวทางต่างๆ ที่องค์กรตระหนักและยอมรับในการแสดงความรับผิดชอบเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงการทำงานและสภาพการทำงานที่ดีของพนักงาน ได้แก่ การสื่อสารแบบเปิดภายในองค์กร ความยุติธรรมในการให้รางวัลหรือผลตอบแทนต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานดี ความมั่นคงและพึงพอใจในการทำงาน การดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างาน และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน เป็นต้น



Walton (1973 อ้างใน กษมา ทองขลิบ, 2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และยังมีความหมายที่กว้างขึ้น มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมถึงความต้องการ และความปรารถนาในชีวิต ของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย

Bateman และ Snell (1999 อ้างใน ศิริวรรณ และคณะ, 2545) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง คุณภาพโดยรวมจากประสบการณ์ของมนุษย์ในที่ทำงาน ซึ่งบริษัทจะต้องจัดโปรแกรมที่ออกแบบเพื่อสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานและกระตุ้นความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

Schermerhorn (1996 อ้างใน มาริษา สุจิตวนิช, 2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพทั้งหมดจากประสบการณ์ในสถานที่ทำงาน เป็นแนวทางที่เน้นความคิดเกี่ยวกับคน ในเรื่องสภาพการทำงาน และการมีส่วนร่วม

บุญแสง ชีระภากร (2533) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆที่เป็นลักษณะ เฉพาะตัวบางคนอาจสนใจที่เนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อม และค่าตอบแทน บางคนเน้นความก้าวหน้าในอนาคตและลักษณะอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2533) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงคนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกันให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับเสมอกันและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์กรและส่งผลกระทบโดยตรงกับความสำเร็จของคณงานโดยตรง และคณงานมีทรศนะในทางเสริมสร้างองค์กรถือว่าการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2533) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพของงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะมนุษย์ คุณลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การสร้างสภาวะขององค์กรที่กระตุ้นคนให้มีการเรียน รู้และพัฒนา ให้สามารถมีอิทธิพลและควบคุมการทำงานของพวกเขาได้ และให้คนทำงานมีความน่าสนใจและมีความหมาย เพื่อเป็นการตอบสนองความพอใจส่วนบุคคลของพวกเขาได้

จากความหมายต่างๆ ที่มีนักวิชาการให้นิยามไว้ข้างต้น จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายที่หลากหลาย อย่างไรก็ตามสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานต่อการได้รับการตอบสนองความต้องการของตนจากการปฏิบัติงาน หรือการที่พนักงานได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงาน หรือการสนองความต้องการของพนักงานจากงานที่ปฏิบัติ จากองค์กร และจากสภาพแวดล้อมของงาน โดยดูจากค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถ โอกาสเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของ สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

### 2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973 อ้างใน กษมา ทองขลิบ, 2550) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล ว่าประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่พนักงานได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน พนักงานมีความรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Health and Safety at Workplace) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสียอันตราย
3. โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Human Capacity Development) หมายถึง โอกาสในการสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงานและใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยพนักงานได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติ
4. โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Opportunity for Job Security and Advancement) หมายถึง พนักงานได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มขีดความสามารถของตนเอง มีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น จนประสบผลสำเร็จในหน้าที่การทำงานให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน สมาชิก ครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่ามีความมั่นคง ไม่ถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบจนขาดความมั่นใจในงานที่รับผิดชอบ
5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Participation and Social Integration) หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกว่ามีคุณค่าต่อหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ สมาชิกให้การยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี

6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (Rights at Work) หมายถึง การที่พนักงานได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งต้องมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกันและต้องเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน โดยพิจารณาจากลักษณะความเป็นส่วนตัว พนักงานมีสิทธิจะปกป้องข้อมูลเฉพาะส่วนตน ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแต่อย่างใด มีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติต่อผู้บริหาร

7. การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (Work and Life) หมายถึง พนักงานควรได้รับการจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Work) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีคุณค่า เห็นความสำคัญของงานและอาชีพ

Bruce & Blackburn (1992 อ้างใน ปณิชา ตีสวัสดิ์, 2550) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายรวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถรวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึง การมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม
8. การยอมรับทางสังคม หมายถึง การมีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

Skrovan (1983 อ้างใน พจนี ฐอสุวรรณ, 2549) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า มีองค์ประกอบ 3 ประการดังต่อไปนี้

1. การพัฒนา (Development) คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของ

บุคคลซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชน และแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Dignity) คือ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ ได้รับการยกย่องหรือยอมรับในความสามารถ การที่บุคคลได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรจะทำให้บุคคลนั้นเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรได้ผลผลิตมากขึ้น

3. การปฏิบัติงานในแต่ละวัน (Daily Practice) กล่าวคือ โดยทั่วไปบุคคลต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงกับการทำงานในแต่ละวัน ย่อมต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ จำเป็นที่องค์กรจะต้องมีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงาน มีการประสานงานที่ดีเพื่อให้บุคคลสามารถไปถึงเป้าหมายได้

### 2.1.3 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีคุณประโยชน์ในการทำงานของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนความสามารถในการทำงาน ดังที่สุรินทร์ (2547 อ้างใน อัสनिया สุวรรณศิริกุล, 2547) อธิบายกรรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกระทรวงแรงงาน ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีประโยชน์ดังนี้

1. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดความสุภาพและสุขใจในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงานของตน
2. ลดความตึงเครียดระหว่างการทำงานและการดำเนินการในงาน โดยให้พนักงานมีโอกาสพักผ่อนหรือผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน
3. พนักงานเกิดความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน
4. พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
5. ลดความขัดแย้งที่จะมีระหว่างผู้บริหารและพนักงานรวมถึงส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในองค์กร
6. ลดปัญหาเกี่ยวกับการลางาน ขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน
7. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลในการทำงานเนื่องจากพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้ได้ปริมาณผลผลิตของงานและคุณภาพการทำงานที่ดีขึ้นไปด้วย
8. พนักงานมีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งเกิดจากพนักงานได้รับความสะดวกสบายทั้งทางวัตถุและจิตใจ

Schuler (1989 อ้างใน พนิดา อร่ามจรัส, 2552) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า

1. ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน

2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นและมีอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและมีความสนใจในงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาลรวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความเชื่อเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงาน และการลาออกของพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจในงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียงการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการเคารพสิทธิของพนักงาน

Dessler (1991 อ้างใน ปณิชา ตีสวัสดิ์, 2550) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ วัฒนธรรมองค์กร และจิตวิยาสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานให้ไปในทางบวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับสูง

Greenberg และ Baron (1995 อ้างใน ปณิชา ตีสวัสดิ์, 2550) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานข้างต้นสรุปได้ว่า เป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

Schuler, Beutell & Youngblood (1989, pp. 452-492) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลไว้ ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ลดการขาดงานและการลาออกจากงานของพนักงาน
3. มีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี
4. ได้ผลผลิตมากกว่า
5. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

6. ลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล และต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ
7. ลดอัตราการจ่ายค่าตอบแทน ในเรื่องของสิทธิจากการทำประกัน
8. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากขึ้น และความสามารถในการสับเปลี่ยนงานมีมากขึ้น

9. อัตราการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานดีขึ้น

10. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ตื่นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของกาย สุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กรและยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Dessler (1991, p.4) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญและกำลังใจ เกิดผลดีในทางจิตวิทยาและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร

Fields & Thacker (1992) และ Buck (1992 cited in Greenberg & Baron, 1995, p. 647) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ 3 ด้าน คือ

1. ผลโดยตรงต่อการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ผลกำไรเพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์กร จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดีและช่วยลดอัตราการลาออกหรือโอนย้าย

จากแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความประสงค์จะนำองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1973) ทั้ง 8 ด้านซึ่งได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรต้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากเห็นว่า เป็นเกณฑ์ที่มีการสรุปเนื้อหาด้านต่างๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อย่างครอบคลุมและตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา



## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

### 2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาค้นคว้างานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่ามีผู้สนใจศึกษาจำนวนมากและได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กรไว้แตกต่างกันและสามารถรวบรวมความหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ได้ดังนี้

เชลตอน (Sheldon, 1971 อ้างใน อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์, 2545, หน้า 6) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งงานซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นๆ กับองค์กรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุนของเขาในองค์กรซึ่งเป็นในรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ กำลังกาย ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสจะไปทำงานที่อื่นๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปกับการลงทุนนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมาอันจะเป็นไปในรูปของระดับความอาวุโสในงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ ทั้งนี้เพราะระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนานเท่าไร ก็ยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

บัคชานน (Buchanan, 1979 อ้างใน ดุจดาว ศุภจิตกุลชัย, 2546, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กรและถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตน เช่นกัน
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539 อ้างใน วิภาดา หลวงนา, 2546, หน้า 23) ได้แบ่งแยก ความผูกพันออกเป็น 2 แบบ คือ ความผูกพันทางทัศนคติและความผูกพันทางพฤติกรรม

คุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันนี้จะมีคุณลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. มีความเชื่อที่มั่นคง และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. มีเจตนาที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร
3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์กรนั้น

ความผูกพันทางพฤติกรรมมีความเกี่ยวข้องกันค่อนข้างมากกับความผูกพันทางทัศนคติ และให้ผลคล้ายๆ กัน แต่ก็ยังมีความแตกต่างในบางประเด็น คนเราอาจมีความผูกพันต่องานมากขึ้นเพียงเพื่อจะตอบสนองต่อการตัดสินใจรับตำแหน่งนั้นๆ ความผูกพันในเชิงพฤติกรรมและการเปลี่ยนงานที่

น้อยลงจะมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อกัน แต่จะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพและปริมาณของงานก่อนข้าง  
น้อยในบางครั้งความผูกพันทางพฤติกรรมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าสาเหตุอื่นๆ

สเตอร์เรียร์ และพอร์เตอร์ (Steer & Porter, อ้างใน พิซิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552) ได้ให้  
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอัน  
เดียวของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร  
ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร  
หมายถึง การที่พนักงานยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมของ  
ตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์  
ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กร  
ประสบความสำเร็จ

3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร  
หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าจะได้รับ  
ข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น หรือองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พนักงานจะไม่คิดหรือมี  
ความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

พอร์เตอร์ และ สมิธ (Porter & Smith, อ้างใน Aldag & Kuzuhara, 2002) ได้กล่าวว่า  
ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในรูป  
ของ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานให้องค์กร
3. ความเชื่อมั่นและการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

## 2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

อลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993 อ้างใน ธีระศักดิ์ กุศลานนท์, 2545, หน้า 27) ได้  
สรุปแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 แนวคือ

2.2.2.1 แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึก  
ของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้



2.2.2.2 แนวคิดด้านพฤติกรรมแนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรมเมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมี การแสดงรูปแบบพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงานความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายไปไหนก็ เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดหรือผลประโยชน์ที่เสียไป ทฤษฎีที่เป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎีไซด์เบ็ต (Side Bet) ของ ฮอวอร์ด เอส. เบเคอร์ (Howard S. Becker) ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบ ซึ่งน้ำหนักกว่า ถ้าหากเขา ลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

2.2.2.3 แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคมบุคคลรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

สรุปแนวคิดทั้ง 3 แนว คือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรถ้าคนยังมีความผูกพันต่อองค์กรสูงมากเท่าไรแนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็ลดน้อยลงไปเท่านั้นแต่อย่างไรก็ตามแนวความคิดทั้ง 3 แนวต่างกันตรงที่ว่า

แนวคิดแรกมองว่า คนที่ทำงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปไหน เป็นเพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

แนวคิดที่สองมองว่า คนต้องอยู่กับองค์กร เพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ไม่เช่นนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์หลายๆ อย่างที่เขาควรได้จากการลงทุนไป

แนวความคิดที่สามมองว่า คนผูกพันต่อองค์กร เพราะเขาคิดว่าเขาควรอยู่หรือเป็นสิ่งที่ควรจะทำ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องและความเหมาะสมทางสังคม

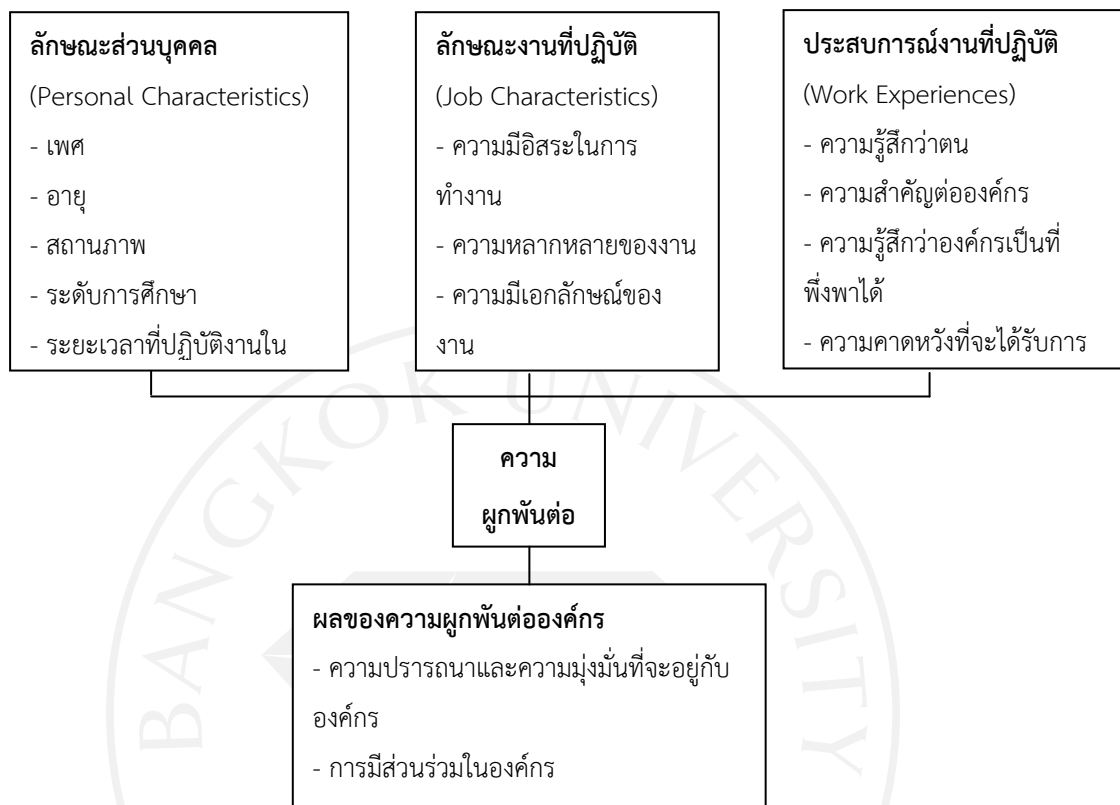
Sheldon (1971 อ้างใน พรพรรณ ศรีใจวงศ์, 2541) กล่าวว่า ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน อายุ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์การทำงานได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานเดียวกัน และการพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในการทำงาน

Mowday, Porter & Steers (1982 อ้างใน รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์, 2545) ศึกษาทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสองประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งใช้ในการวิจัยของ Buchanan

,1997 และ Mowday et al (1982) แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ (Black box) ซึ่งถูกกำหนดจากองค์กรและตัวบุคคล เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคล บทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องลักษณะโครงสร้างองค์กรและประสบการณ์ในงาน ปัจจัยเหล่านี้ต่างเป็นตัวกำหนดระดับของความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่างๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ในขณะที่แนวคิดที่สองคือ แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) เป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของตัวเองมิใช่เพื่อองค์กร แนวคิดนี้มีพื้นฐานจากแนวคิดของ Becker (1964) ซึ่งได้เสนอทฤษฎี Side -Bet โดยมีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะและระยะเวลา เป็นต้น ผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรที่ได้รับ อาทิ ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าบางคนสามารถทนอยู่กับองค์กรได้ทั้งที่ไม่สนุกกับงานก็เพราะการลาออกจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์อย่างมากนั่นเอง

Steers (1977, p. 47) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่ามีอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal characteristics) 2) ลักษณะของงาน (Job characteristics) 3) ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (Work experiences) ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ภาพที่ 2.1: แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร



ที่มา: Steers, R.M. (1977). *Organization Effectiveness*. California : Goodyear Publishers.

จากแบบจำลองของ Steers ข้างต้นจะเห็นว่า Steers ได้แบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ตำแหน่ง รายได้และเงินเดือน

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่ากับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดี ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเองโดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน เป็นงานที่มีระดับความยากง่ายของงาน ที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลายอย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ท้าทาย และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงานมีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานนั้น ได้ตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลป้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับโดยตรงด้วยตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงานหรือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นเจ้าขององค์กรและจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Work Experiences) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งในช่วงที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรบุคคลหรือสมาชิกได้รับประสบการณ์ที่เป็นคุณหรือโทษ ประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของคุณที่มีคุณค่า นั้น เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ทำให้ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.2 ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะคติของกลุ่มภายในองค์กร นั้นทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักสามัคคีช่วยเหลือ ร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกที่ทัศนคติของกลุ่มดีก็ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับ องค์กรต่อไป

นอกจากนี้ Steers (1981, p. 327) ยังกล่าวว่า ผลของความผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ความ มีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มี แนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง
2. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานให้กับองค์กรบรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการ ทำงานให้กับองค์กรซึ่งในหลายๆ กรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง กว่าคนอื่น
4. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคล ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้นในองค์กร หาแนวทางที่จะให้องค์กร บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

### 2.2.3. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 อ้างใน สุปรียา ชื่นกลิ่น, 2546, หน้า 35) ได้ให้ความเห็นในเรื่อง เกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้ คือ

2.2.3.1 ทฤษฎีต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัย ต่างๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรนี้อาจใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกของ องค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee Turnover) อัตราการเข้าออกจาก งานของสมาชิกในองค์กร เนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนาน กว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อ องค์กรก็จะมี การแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง ไมโยกย้ายเปลี่ยนแปลงสถานที่ ทำงาน ความผูกพัน ต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่องหรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดี (loyalty) ของสมาชิกในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจาก ความผูกพันต่อองค์กรมี เสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงาน สามารถเปลี่ยนได้จาก สภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความ จงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อยๆ พัฒนาขึ้นช้าๆ อย่างมั่นคง

2.2.3.2 การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยทำให้เข้าใจถึงธรรมชาติ ของบุคคลมากขึ้น ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจถึงกระบวนการ ขั้นตอนการสร้าง ความผูกพัน หรือเกิด ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และส่งผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมของแต่ละ บุคคล โดยพฤติกรรมต่างๆ ย่อมเกิดจากความมุ่งหมายหรือเป้าหมายของมนุษย์ อันเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านของค่านิยม ทักษะ บุคลิกภาพ และบทบาท การเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ของ มนุษย์ รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรได้มากขึ้น

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพ เป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของสมาชิกในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานใน องค์กร ทำงานได้ดียิ่งขึ้น และยังใช้ทำนายอัตราการเข้าออกของพนักงานอีกด้วย

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

### 2.3.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ เพสส์ และพรูซซ์ (Pace & Faules, 1994, p. 21) เสนอว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารที่มีการแสดงออกและแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยงาน ซึ่งการติดต่อสื่อสารต่างๆ จะเกิดขึ้นภายใน องค์กร บาสส์ และไรเทอร์แบน (Bass & Ryterband, 1979, p. 149) ให้ความหมายว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนินไปได้และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ทั้งใน ด้านความคิด (Ideas) ความรู้สึก (Feeling) และทัศนคติ

เรตติ้ง และแซนเบอร์น (Redding & Sanborn, 1973, p. 13) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง การส่งและรับข่าวสารในองค์กรที่หลากหลาย การสื่อสารในองค์กรเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมถึงระบบการสื่อสารทั้งในด้านการติดต่อจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง การติดต่อสื่อสารระหว่าง หน่วยงานและการติดต่อสื่อสารของบุคคลในระดับเดียวกัน

ฮิวส์ และบราวด์ดิทช์ (Huse & Bowditch, 1973, p. 14, อ้างใน ชาติชาย ทองสวัสดิ์, 2553, หน้า 8) เสนอว่า การสื่อสารภายในองค์กรขึ้นอยู่กับรูปแบบของการจัดองค์กร แรงผลักดันให้เกิดกำลังใจในการทำงานและความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสาร เช่น การฟัง การพูด การเขียน การ สัมภาษณ์ การอภิปราย เป็นต้น

กรีซ สืบสนธิ (2537, หน้า 64) ให้ทัศนะว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการ แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้

สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคลตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

สมยศ นาวิการ (2543, หน้า 4) เสนอว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นการแสดงออกและแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อต่างๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กร

สุรเชษฐ์ ชิระมณี (2534, หน้า 64) ให้คำจำกัดความของการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่า เป็นกระบวนการถ่ายทอด แสดงออก แปลความหมายข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ ประสบการณ์ และอื่นๆ ด้วยการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ระหว่างบุคคลตามระดับตำแหน่งในองค์กรเดียวกัน

ทองใบ สุตขารี (2542, หน้า 5) ให้ความหมายว่า การสื่อสารในองค์กร คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ

กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสารในองค์กร คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันจะเป็นผลให้องค์กรและสมาชิกในองค์กรต่างบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งกันและกัน

### 2.3.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารองค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้น ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การบริหารงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มาประกอบการตัดสินใจหรือดำเนินการใดๆ ในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน โดยมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรไว้หลากหลายดังนี้

รชขงพร โคมลเสวิน (2548, หน้า 133) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรทำให้พนักงานในองค์กรตระหนักถึงสภาพการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปทันทั่วทั้งที่ และสามารถพัฒนากลยุทธ์และวางแผนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังทำให้สมาชิกในองค์กรพัฒนาความร่วมมือกันและความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก อันประกอบขึ้นเป็นสภาวะแวดล้อมขององค์กร เพื่อทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 428-436) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่เชื่อมต่อกับภารกิจทางการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การสั่งการและการควบคุม รวมทั้ง เชื่อมต่อถึงการประสานสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น องค์กรหรือบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ชุมชนและประชาชน โดยผู้บริหารต้องให้การทำงานส่วนใหญ่ไปกับการ



สื่อสาร เพื่อสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคคลภายนอก องค์กรและประชาชนทั่วไป รวมทั้ง ต้องเปิดรับและดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และสื่อสารการตัดสินใจข่าวสารที่ขัดแย้งกับสิ่งที่รับรู้ไว้เดิม มีการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร มีการรับรู้แตกต่างกันตามภูมิหลังและประสบการณ์ มีความเข้าใจค่าและอัตลักษณ์ มีการเลือกรับข่าวสารตามข้อจำกัดของแต่ละบุคคล

กรีซ สืบสนธิ (2537, หน้า 65) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญ คือ

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนมและความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่ง ความไว้วางใจหากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถามที่จะออกความคิดเห็นท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงานเป็นไปได้ และประสานงานทำให้ทุกๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจงกับการทำงานหน่วยงานอื่นๆ มีความสะดวกมากขึ้นสำหรับผู้บริหารองค์กร ทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

5. ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคคลขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์กร ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับเกิดความภาคภูมิใจ

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงในการบริหารองค์กร การสื่อสารในองค์กรจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร เพราะหากขาดการสื่อสารภายในองค์กรแล้ว ก็ไม่สามารถที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรได้

### 2.3.3 ลักษณะของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงาน ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานลักษณะของการสื่อสารในองค์กร มีนักวิชาการได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการสื่อสารในองค์กรไว้หลากหลาย ดังนี้

สุภาวดี แสนทวีสุข (2543, หน้า 16 อ้างใน ญรัฐตัน พระงาม 2555, หน้า 35) ได้แบ่งรูปแบบการสื่อสารไว้ 2 รูปแบบ ดังนี้



1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน คำนี้ถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่ง จะมีลักษณะเป็นแบบแผนชัดเจน เช่น การติดต่อสื่อสารทางราชการ ที่ต้องการให้กระทำเป็นระเบียบตามแบบแผน และธรรมเนียมการปฏิบัติราชการ การสื่อสารแบบนี้นิยมใช้สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร 2 ช่องทาง คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการแบบลายลักษณ์อักษร เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เป็นระเบียบ โดยใช้ลายลักษณ์อักษร (ภาษาเขียน) เป็นสื่อในการสื่อสาร การสื่อสารรูปแบบนี้ทำให้สามารถบันทึกข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้เป็นอย่างดีสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานได้ โดยอาจเป็นหนังสือราชการ รายงาน คู่มือ จดหมายข่าว บันทึกข้อความ จุลสาร เอกสารต่างๆ เพื่อแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติงาน

การสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผนแต่ใช้วาจาหรือการพูดเป็นการสื่อสาร ซึ่งทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และผู้พูดสามารถปรับหรือเปลี่ยนถ้อยคำให้เหมาะสมกับความเข้าใจของผู้ฟังได้ เช่น การประชุม อบรม สัมมนาการประกาศ หรือแจ้งให้พนักงานหรือสมาชิกในองค์กรทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ไม่ได้เป็นระเบียบแบบแผน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของการมีความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นการสื่อสารที่อยู่นอกเหนือการควบคุม เช่น จดหมายส่วนตัว การสื่อสารทางโทรศัพท์ การพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น

เรวัตร์ สมบัติทรัพย์ (2543, หน้า 18) กล่าวว่า ลักษณะการสื่อสารอาจทำได้ 2 ลักษณะคือ การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล และการสื่อสารกับกลุ่มคน คือ

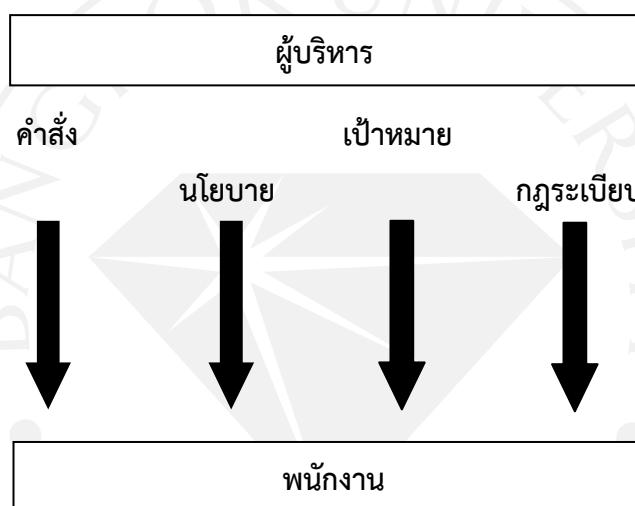
1. การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล คือ การติดต่อกันของคนทำงานในองค์กร อาจเป็นการติดต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ติดต่อสื่อสารคนเดียวมุ่งหมายที่จะส่งข่าวสารให้ผู้รับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคลนี้อาจทำได้โดยการพูดหรือการเขียน ทางด้านพูด ได้แก่ การพูดเป็นการส่วนตัว การติดต่อทางโทรศัพท์ และการพูดแบบเป็นทางการ เป็นต้น ด้านการเขียน ได้แก่ การบันทึก จดหมาย การรายงาน และหนังสือที่มีถึงตัวบุคคลแบบต่าง ๆ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนทำงาน เป็นการติดต่อสื่อสารกันของคนทำงานในองค์กร โดยผู้ส่งสารอาจเป็นบุคคลเดียวหรือกลุ่มคนก็ได้ โดยมุ่งหมายที่จะส่งข่าวสารให้ผู้รับซึ่งมีจำนวนมาก เป็นกลุ่มบุคคลในองค์กร ซึ่งอาจเป็นพนักงานทั้งหมดในองค์กร กลุ่มพนักงานใหม่ กลุ่มพนักงานเก่า เป็นต้น การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้เป็นการสื่อข้อความระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างฝ่ายจัดการกับกลุ่มพนักงาน อาจทำได้ 2 ทางคือ การพูดและการเขียน

### 2.3.4 กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกรายละเอียด วัตถุประสงค์การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การประชุมงานการจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่า งานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้นผู้บริหาร

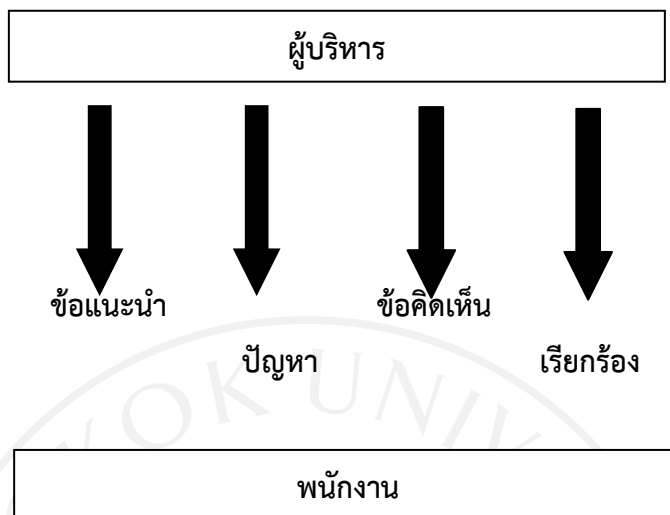
ภาพที่ 2.2: การติดต่อสื่อสารแบบ (Downward)



ที่มา: ณัฐวัฒน์ พระงาม. (2555). การติดต่อสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ในองค์กร. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้นเพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่าไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจผู้บริหาร

ภาพที่ 2.3: การติดต่อสื่อสารแบบ (Upward)

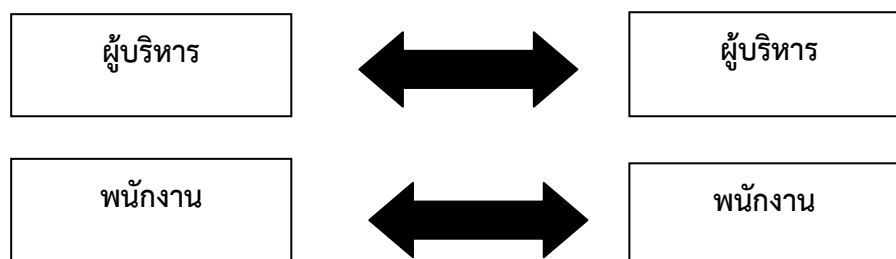


ที่มา: อนุรักษ์ณ์ พระงาม. (2555). การติดต่อสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ในองค์กร. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กร
2. ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผล และปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่างจะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้
3. ช่วยทำให้พนักงานลดความกดดันและความเครียดต่างๆ เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารรับทราบข้อมูลและปัญหา
4. การสื่อสารแบบนี้จะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม และมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นจึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้
3. การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเองจะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน ทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น

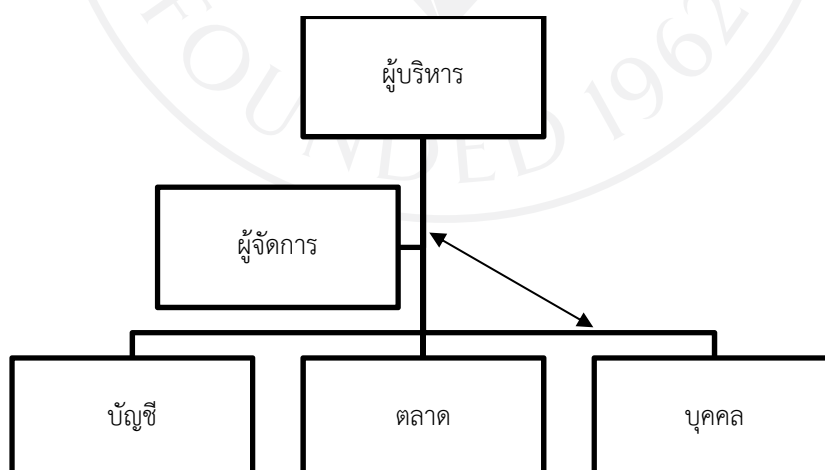
ภาพที่ 2.4: การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Later หรือ Horizontal)



ที่มา: อนุรักษ์รัตน์ พระงาม. (2555). การติดต่อสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ในองค์กร. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้ใช้พนักงานได้ทราบ

ภาพที่ 2.5: การติดต่อสื่อสารแบบทแยง (Diagonal)



ที่มา: อนุรักษ์รัตน์ พระงาม. (2555). การติดต่อสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ในองค์กร. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้บริหารคือบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กรที่จะเลือกใช้กระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร และสามารถเห็นความแตกต่างของบุคลากร โดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ และจะต้องใส่ใจในรายละเอียดส่วนนี้ด้วย เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลายๆ ฝ่ายจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้จักบุคลากรในแต่ละฝ่ายให้มากขึ้นรู้จักสภาพที่แท้จริงขององค์กรเป็นอย่างดี จึงจะเอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างสมบูรณ์

### 2.3.5 เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

1. ต้องมีความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาระ เช่น เรื่องที่จะสื่อสารจุดมุ่งหมายของเรื่องนั้น
2. มีทักษะในการสื่อสาร การสื่อสารด้วยการพูดต้องอาศัยบุคลิกภาพในการแสดงออกอย่างมากตั้งแต่การใช้ภาษา น้ำเสียง การยืน ท่าทาง อากัปกิริยา
3. ช่างสังเกต เรียนรู้เร็ว ความจำดี เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงสถานการณ์ กาลเทศะและตัวบุคคลด้วย
4. มีความสุขุม รอบคอบ จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการสื่อสาร คือ ทำให้ผู้รับสารเข้าใจสารอย่างแท้จริง มีการยอมรับและทำตามที่ผู้บริหารต้องการ
5. การสื่อสารแต่ละครั้ง ผู้บริหารควรมีการเตรียมตัวหรือวางแผนไว้ล่วงหน้า เพื่อส่งข่าวสารให้แก่ผู้ปฏิบัติการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
6. เนื้อหาสาระของสาร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจและติดตาม
7. สามารถแยกแยะและจัดระเบียบข่าวสารต่างๆ เป็นผู้ฟังที่ดีสามารถสร้างความเข้าใจให้กับผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและระหว่างหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อการสั่งการและการประสานงานไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารจะต้องมีการศึกษาและเรียนรู้เรื่องของการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้และต้องมีความรอบรู้ในสิ่งนั้นๆ นอกจากนี้จะต้องมีการติดตามผลการสื่อสารด้วยการสื่อสารในองค์กรที่ดี จะช่วยลดการแข่งขันและความขัดแย้ง เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน เกิดสังคมที่เป็นสุขและก้าวหน้าต่อไป

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### 2.4.1 ความหมายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องเรื่องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior – OCB) พบว่า มีผู้ศึกษา และให้ความหมายของคำว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ ดังนี้

Organ & Bateman (1991 อ้างใน พนิดา อร่ามจรัส, 2550) ให้ความหมายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรโดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

John (1996 อ้างใน รชฎ ชัยสดมภ์, 2550) ให้ความหมายของการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์กร ทั้งที่พฤติกรรมเหล่านั้นไม่ได้เป็นพฤติกรรมที่ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน และไม่มีผลต่อการประเมินผลงานของพนักงานแต่อย่างใด

Griffin (1996 อ้างใน พนิดา อร่ามจรัส, 2550) กล่าวถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีผลทางบวกต่อองค์กร ที่แสดงถึงความช่วยเหลือของพนักงานที่มีต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน อาทิ ให้คำแนะนำกับพนักงานที่เข้ามาใหม่ ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในการทำงานเป็นทีม มาทำงานตรงต่อเวลาทุกครั้ง หรือปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในงาน

Werner (1994 อ้างใน กษมา ทองขลิบ, 2550) กล่าวว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้อยู่ในข้อบังคับของบทบาทหน้าที่หรือลักษณะงาน เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงบทบาทหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานที่จะทำโดยต้องมีการเรียกร้องให้ปฏิบัติ เช่น การแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อลูกค้า

จากความหมายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถสรุปได้ว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมทางบวกของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรมอบหมายให้อย่างเป็นทางการด้วยความเต็มใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินการภายในองค์กร ทั้งยังช่วยยกระดับและประสิทธิภาพในงานและประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย

### 2.4.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากความหมายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ได้มีผู้แบ่งองค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ดังนี้

Organ & Bateman (1991 อ้างใน พนิดา อร่ามจรัส, 2550) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่างๆ 5 ด้านดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยการกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น ดังนั้นจึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวมร่วมกัน

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนและอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เช่น หน้าที่พนักงานมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ต่อองค์กรหรือผู้บริหารได้ แต่เนื่องจากร้องทุกข์ดังกล่าวจะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยการสนใจในการปฏิบัติงานเขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมประชุม ความสามารถในการเก็บความลับได้ การมีความรู้สึกรู้สียงที่ต้องการพัฒนาองค์กรและมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

Williams (1990 อ้างใน กรกช ภูด้วง แก้วมา, 2549) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed toward Individuals: OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed toward Organization: OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

Moorman และ Blakely (1995 อ้างใน อธิกร แก้วมา, 2550) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบและแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 มิติ



1. การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) เป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่เขาต้องการให้ช่วยเกี่ยวกับงานของเขา

2. การคิดริเริ่มระดับบุคคล (Individual Initiative) แสดงถึงการสื่อสารกับบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน เพื่อที่จะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นและผลงานของกลุ่มด้วย เช่น การพูดคุยแนะนำวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความตระหนักในหน้าที่งาน (Personal Industry) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่สูงเหนือกว่ามาตรฐานที่กำหนด เช่น การปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความใส่ใจและห่วงใยมากเป็นพิเศษ เป็นต้น

4. การสร้างเสริมความจงรักภักดี (Loyal Boosterism) เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร เช่น พยายามปกป้ององค์กรเมื่อพนักงานคนอื่นหรือบุคคลภายนอกกำลังวิจารณ์เกี่ยวกับองค์กร เป็นต้น

Podsakoff, Ahearne & MacKezie (1997 อ้างใน รชฎ ชัยสดมภ์, 2550) ระบุว่า มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมักประสบปัญหาในการจำแนก การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้กำลังใจ และการรักษาความสงบออกจากกัน โดยมักจะเหมารวมว่าทั้งหมดนี้เป็นลักษณะพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ดังนั้นในงานวิจัยของพวกเขาจึงแบ่งพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping) การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น โดยอาจจะมีการเสียสละบางสิ่งบางอย่างของตนเอง เช่น การสละเวลาของตนเองมาช่วยเพื่อนที่มีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน หรือการให้คำแนะนำ ไปจนถึงการลงมือดำเนินการใดๆ เพื่อให้การทำงานของเพื่อนร่วมงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับบุคคลอื่น เป็นต้น

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในการดำเนินงานต่างๆ ในองค์กร และมีความกังวลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมการประชุมและมีการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม การรักษาความลับขององค์กร และการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น

3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียดต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่สามารถเรียกร่องสีและความเป็นธรรมได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์ดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และอาจนำไปสู่ความขัดแย้งส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนั้นพนักงานจึงเลือกที่จะอดทนด้วยความเต็มใจเปิดใจกว้าง มุ่งความสนใจไปที่การแก้ปัญหา โดยไม่โทษว่าเป็นความผิดของใคร และไม่สนใจเรื่องการกระทบกระทั่งๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน



### 2.4.3 ผลของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Consequences of Organizational Citizenship Behavior)

กมลวรรณ คารมปราชญ์ (2550) ได้สรุปผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ผลของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคคล ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติ และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake & Dumler (1997 อ้างใน ลาวัลย์ , 2544) ที่พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่า สรุปได้ว่า พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อบุคคลคือทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ

2. ผลของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิผลองค์กร (Organizational Performance & Success) ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรง ในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจาก

2.1 เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียวให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท

2.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ

2.3 มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัดมีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน

2.3.1 มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน

2.3.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงานเนื่องจากการช่วยเหลือในการทำงาน

2.3.3 ทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจรอันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้

อย่างรวดเร็วขึ้น

2.3.4 สามารถรักษา และดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กรสนับสนุนความคงที่เพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์กร

จากผลของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์กร มีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงานคนในองค์กรมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกันซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน

#### 2.4.4 แนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สมาคมพัฒนาวิชาชีพครูแห่งประเทศไทย (2547) ได้สรุปถึงแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดในการยกย่องให้รางวัลบุคลากรที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผู้มีผลงานดีเด่นและผู้ที่ทำหน้าที่สร้างความดีที่สร้างสมมาในอดีต โดยมี 2 แนวคิดหลักคือ

1.1 ประกาศยกย่องให้รางวัลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีผลงานดีเด่นและได้ทำความดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลทั่วไปเพื่อเป็นกำลังใจให้ปฏิบัติงานต่อไปซึ่งแนวคิดนี้เป็นที่นิยมปฏิบัติมาช้านานแล้วทั้งในประเทศ และต่าง ประเทศ โดยเฉพาะสาขาวิชาชีพครู

1.2 ประกาศยกย่องให้รางวัลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลงานดีเด่นและได้ทำความดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป และให้การสนับสนุนทางด้าน "เงินและงาน" เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานนั้นได้ทำประโยชน์ให้แก่วิชาชีพ สังคม และประเทศชาติมากขึ้น

2. รูปแบบและวิธีการยกย่องให้รางวัลอย่างมีระบบและปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยให้ความสำคัญต่อการยกย่องให้รางวัลบุคลากรผู้มีพฤติกรรม กรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีผลงานดีเด่นเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป อีกทั้งเป็นการจูงใจให้คนดีคนเก่งภูมิใจในตนเองและมุ่งมั่นตั้งใจทำงานต่อไป

3. รูปแบบและวิธีการยกย่องให้รางวัลผู้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในแต่ละวงการวิชาชีพ ให้มีวิวัฒนาการชัดเจนสอดคล้องกันโดยจะมีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบเพื่อสรรหาบุคคลผู้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจนเป็นที่ประจักษ์ชัดเจน มีผลงานดีเด่นมีความดี มีความเสียสละ ในแต่ละอาชีพและประกาศเกียรติคุณให้สังคมได้ประจักษ์อันก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน

จากประเด็นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโยบายการยกย่องบุคลากรผู้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีผลงานดีเด่นมีความดีมีความเสียสละในแต่ละอาชีพ และประกาศเกียรติคุณให้สังคมได้ประจักษ์ ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้จะช่วยพัฒนาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากรได้ อันจะเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะผลักดันให้บุคลากรเหล่านี้ได้มีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นสำนึกในหน้าที่ที่รับผิดชอบ คำนึงถึงผู้อื่นอดทนอดกลั้น ให้ความร่วมมือ นำไปสู่การสร้างผลงานออกมาอย่างมีคุณภาพ ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถสร้างค่านิยมให้แก่องค์กรว่า "ค่าของคน อยู่ที่ผลของงาน ทำดียอมได้ดีและได้รับการยกย่องจากสังคม เพื่อเป็นกำลังใจให้ทำดีต่อไป"

## 2.4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่า การที่องค์กรเห็นความสำคัญและมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้นนั้นจะช่วยให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น เกิดทัศนคติทางบวกต่อการทำงานและต่อองค์กรในทางที่ดี มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสูงขึ้นด้วย ดังที่ Organ & Bateman (1991 อ้างใน พนิดา อร่ามจรัส, 2550) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่ทำงานทั้งทางด้านจิตใจและด้านร่างกาย และต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น การขาดงาน การลาออก และ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่นอีกทั้งการได้รับรู้ถึงความยุติธรรมที่เกิดขึ้นในการทำงานก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความประสงค์จะนำองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของ Organ & Bateman (1991) ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรตามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากแนวคิดของ Organ & Bateman ได้ระบุพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้อย่างชัดเจนครอบคลุม และเหมาะสมกับพฤติกรรมของกลุ่มประชากรที่ใช้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

พนิดา อร่ามจรัส (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทโทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในกลุ่มบริษัทโทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานในกลุ่มบริษัท โทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงและมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานในกลุ่มบริษัท โทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศและอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มบริษัทโทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ณปภัช ตะสิงห์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดสระบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน ต่ำ

กว่า 5 ปี เงินเดือนต่ำกว่า 10,00 บาท มีคุณภาพชีวิตการในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลที่มีเพศและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานเทศบาลตำบลที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การและเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการไม่แตกต่างกัน

เทพรัตน์ สกฤมภ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและจริยธรรมในการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในสถานีตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับตำแหน่งต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการด้าน ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ภาวะอิสระจากงานและด้านความมั่นคงในอาชีพแตกต่างกันส่วน สายการปฏิบัติงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านความก้าวหน้าในงานและด้าน ความภาคภูมิใจในองค์กรแตกต่างกัน นอกจากนี้อายุราชการต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการด้านภาวะ อิสระจากงานแตกต่างกัน ในตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกัน พบว่า ระดับตำแหน่งต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกัน ส่วนสาย การปฏิบัติงานต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา และด้านความอดทนแตกต่างกัน ส่วน จริยธรรมในการพบว่า ระดับตำแหน่งต่างกันมีจริยธรรมในการไม่แตกต่างกัน ส่วนสายการปฏิบัติงาน ต่างกันมีจริยธรรมในการโดยรวมและองค์ประกอบด้านความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีความ ต่างในอายุราชการกับจริยธรรมในการโดยรวม และจริยธรรมในการด้านความเสียสละ และด้าน ความยุติธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความปลอดภัย ในการ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้า ในงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านความภาคภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ จริยธรรมในการทำงาน แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้าน ภาวะอิสระจากงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและองค์ประกอบทุกด้านมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิต ในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาส พัฒนาศักยภาพ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความ มั่นคงในอาชีพ และด้านความภาคภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรคแต่ไม่พบความสัมพันธ์ในด้านภาวะอิสระจากงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการ บริหารงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร และความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา และการรับรู้การขยายตัวของปัญหา สามารถ ร่วมกันพยากรณ์จริยธรรมในการทำงานได้ร้อยละ 50.7

ดุสิตา เครือคำปิว (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพวัฒนธรรมองค์กรกับการลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลวิชัยยุทธและสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลวิชัยยุทธและสถาบันมะเร็งแห่งชาติ มีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง แต่พยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ รับรู้ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลอยู่ในระดับสูง และพยาบาลทั้ง 3 โรงพยาบาลรับรู้คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพออยู่ในระดับต่ำ พยาบาลทั้ง 3 โรงพยาบาลเห็นว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะเป็นชายในระดับสูง แต่ควรมีลักษณะการใช้อำนาจในระดับต่ำ พยาบาลโรงพยาบาลวิชัยยุทธ และสถาบันมะเร็งเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะเน้นอนาคตในระดับสูง แต่พยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะการใช้อำนาจในระดับสูงและพยาบาลทั้ง 3 โรงพยาบาลเห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะปัจเจกบุคคลอยู่ในระดับต่ำ การลาออกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล การลาออกไม่มีความสัมพันธ์กับผู้นำที่มีประสิทธิภาพของพยาบาล แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์เฉพาะด้านความมีมนุษยธรรมและด้านเน้นอนาคต การลาออกไม่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กรของพยาบาล แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เฉพาะด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับวัฒนธรรมองค์กร ผู้นำที่มีประสิทธิภาพไม่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กร

สุรัชย์ แก้วพิกุล (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 81.6 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 27.2 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40.8 ศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 45.2 มีชั้นยศระหว่างพันตำรวจโท คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการมีความมั่นคง มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถและมีความก้าวหน้าในงาน ด้านการทำงานที่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว ด้านการมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับน้อย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ รายได้ ความพอเพียงของรายได้ ชั้นยศแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติความสัมพันธ์อันดีกับด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานสาขาบางปะอินเห็นว่าทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานสาขานวนคร

สุนทร นามโคตศรี (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรองค์กร

บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตำบลขุนทด จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.002 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการของบุคลากรอยู่ในระดับดีมีเพียงด้านเดียว คือ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตการของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง มี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการ ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการร่วมกัน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการในภาพรวมซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุมาพร มุลมณี (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อายุงาน พื้นที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสาขาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อศึกษาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีความคิดเห็นในด้านสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงเห็นว่าทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศชาย พนักงานสาขาบางปะอินกับสาขานวนครมีความคิดเห็นในด้านสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยกับด้าน

สาธิต ปานอ่อน ปภาวดี มนต์วีรัต และจีระ ประทีป (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 จำนวน 8 แห่งรวมทั้งสิ้น 230 จากประชากร 538 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 อยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 พบว่าคุณภาพชีวิตการของข้าราชการในเรือนจำทั้ง 8 แห่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยข้าราชการเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีคุณภาพชีวิตการสูงสุด (3) ปัจจัยทุกตัวได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการ การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับที่สูงมากกับคุณภาพชีวิตการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ ความมีอิสระในการ (4) แนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตการของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 ได้แก่ ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้หลากหลายและมีให้เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ควรเสริมสร้างความร่วมมือระหว่าง



บุคลากรในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้บังคับบัญชาควรให้อำนาจในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในระดับต้นเพื่อให้งานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัดและควรจัดระบบการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค นอกจากนี้ ควรสร้างภาพลักษณ์ให้สังคมเห็นความสำคัญของหน่วยงานและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความภาคภูมิใจในงานของตน

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณ น่าน และเนตรพัฒนา ยาวีราช (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่งจำนวน 285 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.233 ถึง 0.698 ส่วนแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดย  $df=67$ ,  $p\text{-value}=0.121$ ,  $GFI=0.962$ ,  $RMSEA=0.027$  นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.69, 0.31 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พิทยา โภคา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ โดยสุ่มตัวอย่างแบบวิจาร์ณญาณหรือแบบเจาะจงเลือกจากพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรปราการ ตามรายชื่อบริษัทที่จดทะเบียนเข้ากลุ่มการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 389 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและอายุงานน้อยกว่า 3 ปีมีปัจจัยลักษณะงานปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบ สมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนระดับ การศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ องค์กรของโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบ สมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัย ลักษณะงานกับความผูกพันต่อ องค์กร ด้านงานที่ทำหาย ด้านงานที่หลากหลาย ด้านความประจักษ์ในงาน ด้านความมีอิสระใน งาน ด้านผลป้อนกลับของงาน และด้านงานที่ต้องสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทาง เดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .558$ ,

.549, .564, .660, .634, .598 ตามลำดับ) ด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง ( $r = .749$  และ  $.726$ ) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการ พัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิทธิความเป็น ส่วนตัว ความให้เกียรติและนับถือ และด้านความสอดคล้องทางสังคม มีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ( $r = .789, .731, .753, .802, .725$  และ  $.716$  ตามลำดับ) ยกเว้นด้านบูรณาการทางสังคมที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .604$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประภาพรรณ พันธ์เกาว์ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ จำนวน 278 ราย ผลการวิจัยพบว่า ความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กร ความต้องการมีส่วนร่วม การเสียสละและทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ระดับ 0.713 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยจึงยืนยันให้เห็นว่า สำนักงานประมาณเป็นองค์กรที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่นและปรารถนาที่จะเป็น สมาชิกขององค์กร การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ศุภิพร จิตต์เที่ยง (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแจกแบบสอบถามกับพนักงานทั่วไปที่ไม่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 362 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งระดับ 6-7 ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท สำหรับผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานพอสมควร ( $\bar{X} = 3.31$ ) โดยมีความพึงพอใจในส่วนของปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) ทั้งในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พบว่า ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงในงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 37.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



ชาญวุฒิ บุญชม (2553) การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร โรงเรียนอิสลามสันติชน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 109 คน ซึ่งเป็น บุคลากรทั้งหมดของ โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25–34 ปี สถานภาพ โสด/อยู่คนเดียวและสมรสมีจำนวนเท่ากัน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเป็นครูผู้สอน และมี ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-6 ปี ในด้าน ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรใน ภาพรวมได้ พบว่าประชากรมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปรด้าน ความห่วงใยใน อนาคตขององค์กร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในตัวแปรด้านการยอมรับเป้าหมายและ นโยบายขององค์กร ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของระดับตำแหน่งทำให้มี ผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ความแตกต่างทางด้าน ระดับการศึกษาและ ระยะเวลาในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความท่า ทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการ บริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กรและการกระจายอำนาจในองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันใน องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน ในองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความยากง่ายของงาน

วันทนา ชื่นฤทัย (2553) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท โออิทีนิ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยแบ่งเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของบริษัทฯ จำนวน 150 คน ระยะที่ 2 ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นสภาพ ปัจจุบันของการสื่อสารภายในองค์กร มากที่สุดคือ ด้านผู้รับสาร มักจะปฏิบัติตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด รองลงมา คือ ด้านผู้ส่งสาร สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและเพื่อน ร่วมงานด้วยความเป็นกันเอง อันดับ 3 คือ ด้านสาร ถ้าเนื้อหาหรือข้อมูลใช้เป็นภาษาไทยทำให้เข้าใจ ง่ายและชัดเจนได้มากกว่าภาษาอื่น และลำดับสุดท้าย ด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร มักใช้วาจาใน การพูด และสนทนาเป็นส่วนใหญ่ สำหรับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ ขาดทักษะในการสื่อสาร ด้านภาษาอังกฤษ ในการพูด และเขียน ส่วนแนวทางในการพัฒนาการสื่อสาร ควรมีการฝึกอบรม ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ให้แก่พนักงานที่จำเป็นต้องติดต่อกับชาวต่างประเทศ พร้อมติดตามผล และ ประเมินผล ด้านช่องทางการสื่อสาร ควรเพิ่มวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรหลังจากสื่อสารด้วย วาจาและควรเพิ่มวิธีสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีเพราะเป็นวิธีการสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์

อภิษฐา วัฒนะเสวี และชนะเกียรติ สมานบุตร (2556) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารและ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการ กองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวแทนของพนักงานประจำ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัดในทุกส่วนงาน จำนวน 134 คน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มี สถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัทฯ และระดับตำแหน่งงานที่ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ เพศ อายุ และสถานภาพ สมรสไม่มีผล รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนหรือแนวราบ แบบไม่เป็นทางการ และ ความปลอดภัยในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่รูปแบบการ สื่อสารภายในองค์กรจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง จากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน ปัจจัยด้านการบังคับ บัญชา ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านสภาพการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์

จารุมาศ แสนหา สุดาพร ทองสวัสดิ์ สวย หลักเมือง วัชรวิภา บุรีศรี และฐานันท์ ตั้งรุจิกุล (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจบการศึกษา ระดับปริญญาโท มีอายุงานอยู่ระหว่าง 3 – 5 ปี มีวิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนใหญ่รับทราบ ข่าวสารภายในองค์กรผ่านระบบ ioffice โดยช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมกับ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดลส่วนใหญ่มีการ รับทราบข่าวสารผ่าน iOffice เป็นรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรที่มีการสื่อสารตามเส้นทางที่ จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็ว สำหรับการแก้ไข ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่และเพื่อใช้ในการ ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบการสื่อสารเป็นแบบ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward) เป็นการติดต่อสื่อสารจากบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชาตำแหน่ง ใดตำแหน่งหนึ่งภายใน องค์กรลงไปยังตำแหน่งระดับล่างซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาตามสายงาน (Top Down) ส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะการเน้นย้ำการปฏิบัติงานที่เป็นทั้งลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลาย ลักษณ์อักษร ซึ่งวิธีการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย

ชีวกาส ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานทุกระดับในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง จำนวน 171 คน ผลการวิจัย พบว่า ความยุติธรรม ในองค์กรด้านกระบวนการ ตำแหน่งงาน วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการ หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และ อายุของพนักงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กรโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.0

### 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Subramanian (2013) ศึกษาเรื่อง สถานที่ทำงาน มีความยืดหยุ่น เพิ่มขีดความสามารถ และคุณภาพชีวิต (Workplace Flexibility, Empowerment and Quality of Life) เสริมสร้างศักยภาพของผู้หญิงที่มีส่วนร่วมในชีวิตทางเศรษฐกิจ เป็นวิธีหนึ่ง ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของสตรี ครอบครัวและชุมชน แต่ผู้หญิงมาเลเซียจำนวนมาก ออกจากตลาดแรงงาน อย่างเป็นทางการ ทำให้การมีส่วนร่วมของผู้หญิงในสถานที่ทำงานของพวกเขาอยู่ที่ประมาณ ร้อยละ 40 ตั้งแต่ปี 1990 การศึกษาครั้งนี้ จะตรวจสอบ ว่า มีความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน อาจ ส่งผลกระทบต่อ การเสริมสร้างศักยภาพ ของผู้หญิง และคุณภาพชีวิต กลุ่มตัวอย่าง 400 คน หญิง จากการที่ตอบแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์หลายตัวแปร และการสัมภาษณ์ ที่มีโครงสร้าง แสดงให้เห็นว่า สถานที่ทำงาน ได้รับการออกแบบ ที่มีความยืดหยุ่น มีผลกระทบต่อ การเสริมสร้าง

Gorkem (2014) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารขององค์กรขนาดใหญ่ใน ตุรกี: โครงสร้าง และความรับผิดชอบ (Corporate communication in large-scale organizations in Turkey: Structure and responsibilities) มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่มีโครงสร้างในองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งหน่วยงานที่ถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารองค์กรและสิ่งที่รับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างและความรับผิดชอบของหน่วยงานสื่อสารองค์กร ข้อมูลที่รวบรวมมาจาก 51 องค์กรขนาดใหญ่และ 122 ผู้ปฏิบัติงานในตุรกีผ่านแบบสอบถาม

Yildirim (2014) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร: ผลการวิจัย (The Impact of Organizational Communication on Organizational Citizenship Behavior: Research Findings) ในงานวิจัยนี้ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรการตรวจสอบ ด้วยเหตุนี้ความสัมพันธ์และค่าเฉลี่ยและค่ามาตรฐานได้รับการกระทำที่จะเปิดเผยผลกระทบของการสื่อสารขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกขององค์กร ในการศึกษาในหมู่มีการสื่อสารขององค์กรเพียงมิติของการสื่อสารกับผู้จัดการมีความสัมพันธ์กับ altruism และขนาดคุณธรรมพลเมืองของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Dominguez (2013) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่มาก่อนของการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเน้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (Transformational leadership as an antecedent of change-oriented organizational citizenship behavior) การศึกษาครั้งนี้ตั้งกรอบทั่วไปของแรงจูงใจเชิงรุกในการเสนอและการทดสอบรูปแบบที่ประเมินอิทธิพลของมิติการพิจารณาเป็นรายบุคคลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่มุ่งเน้น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ในรุ่นนี้บุคคลอารมณ์องค์ความรู้ (ความกว้างบทบาทการรับรู้ความสามารถตนเองและรู้สึกรับผิดชอบสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์) ทำหน้าที่เป็นตัวแปร Mediating ได้พัฒนารูปแบบของการเป็นผู้นำและบุคคลบรรยากาศองค์การของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 602 พนักงานสเปนที่มีการศึกษาที่สูงขึ้น การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้างแสดงให้เห็นว่าการนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสมกับดีพอสมควรกับข้อมูลที่ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสมมติฐานทั้งหมดมีความสำคัญ ดังนั้นยืนยันผลการวิจัยก่อนหน้านี้ที่พบว่า สื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและขนาดอื่นๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร



## บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมุ่งค้นหาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน

### 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

#### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยการใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ 5 ผู้วิจัยได้ประมาณขนาดตัวอย่าง (Sample Size) จากการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= N / 1 + N (e)^2 \\
 &= 5,686,252 / (1 + (5,686,252)0.0025) \\
 &= 400 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

โดย  $n$  = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

$N$  = จำนวนประชากรเพศชายและเพศหญิงที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร (ในที่นี้ = 5,686,252)

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

ถ้ากำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะใช้ค่า 0.05 จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

### 3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครเป็น 50 เขตการปกครอง ได้แก่

- |                     |                    |                   |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| 1. เขตคลองสาน       | 2. เขตคลองเตย      | 3. เขตคลองสามวา   |
| 4. เขตคันนายาว      | 5. เขตจตุจักร      | 6. เขตจอมทอง      |
| 7. เขตดอนเมือง      | 8. เขตดินแดง       | 9. เขตดุสิต       |
| 10. เขตดลิ่งชัน     | 11. เขตทวีวัฒนา    | 12. เขตทุ่งครุ    |
| 13. เขตธนบุรี       | 14. เขตบางกะปิ     | 15. เขตบางกอกน้อย |
| 16. เขตบางกอกใหญ่   | 17. เขตบางขุนเทียน | 18. เขตบางเขน     |
| 19. เขตบางคอแหลม    | 20. เขตบางแค       | 21. เขตบางซื่อ    |
| 22. เขตบางนา        | 23. เขตบางบอน      | 24. เขตบางพลัด    |
| 25. เขตบางรัก       | 26. เขตบึงกุ่ม     | 27. เขตปทุมวัน    |
| 28. เขตประเวศ       | 29. เขตป้อมปราบฯ   | 30. เขตพญาไท      |
| 31. เขตพระนคร       | 32. เขตพระโขนง     | 33. เขตภาษีเจริญ  |
| 34. เขตมีนบุรี      | 35. เขตยานนาวา     | 36. เขตราชเทวี    |
| 37. เขตราชบุรีบูรณะ | 38. เขตลาดกระบัง   | 39. เขตลาดพร้าว   |
| 40. เขตวังทองหลาง   | 41. เขตวัฒนา       | 42. เขตสะพานสูง   |

- |                |                 |                    |
|----------------|-----------------|--------------------|
| 43. เขตสาทร    | 44. เขตสายไหม   | 45. เขตสัมพันธวงศ์ |
| 46. เขตสวนหลวง | 47. เขตหนองจอก  | 48. เขตหนองแขม     |
| 49. เขตหลักสี่ | 50. เขตห้วยขวาง |                    |

โดยสุ่มจับฉลากจาก 50 เขตการปกครองให้เหลือเพียง 4 เขตการปกครอง ดังนี้

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 1. เขตปทุมวัน | 2. เขตจตุจักร  |
| 3. เขตพญาไท   | 4. เขตลาดพร้าว |

**ขั้นตอนที่ 2** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) อีกครั้ง โดยการนำรายชื่อเขต รายชื่อบริษัทเอกชนทั้งหมดที่อยู่ในเขตที่สุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 1 มาดำเนินการจับฉลากเพื่อเลือกสุ่มตัวแทนของบริษัทเอกชน ในแต่ละเขตที่ได้ทำการสุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 1

ตารางที่ 3.1: รายชื่อเขตรายชื่อบริษัท และจำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขต

เขต	รายชื่อบริษัทที่ได้จากการสุ่ม	จำนวน	จำนวนตัวอย่าง
เขตปทุมวัน	บริษัทยูเนี่ยนแสวงทองพาร์ท จำกัด บริษัททีอีซี แอดวานซ์ จำกัด	2	100
เขตจตุจักร	บริษัทเสริมสุข จำกัด มหาชน บริษัทกรู๊ปลีส จำกัด	2	100
เขตพญาไท	บริษัทแคมป์ซัพพลาย จำกัด บริษัทนิวยอร์กเคมีคอล จำกัด	2	100
เขตลาดพร้าว	บริษัท ที แอนด์ ซี เซอร์วิส เทรดี้จิง บริษัทพีเอ็มเอแอนด์เมดิคอล จำกัด	2	100
	<b>รวม</b>		<b>400</b>

**ขั้นตอนที่ 3** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างบริษัทเอกชน จำนวน 100 ชุด เท่าๆ กัน

**ขั้นตอนที่ 4** ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเลือกเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานบริษัทเอกชนและอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปทำการจัดเก็บข้อมูล ณ บริษัทเอกชนในแต่ละเขตที่ได้ทำการสุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 2

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.3.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การสื่อสารในองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.1.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3.3.1.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3.1.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

#### 3.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

**แบบสอบถามส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ดังนี้



ตารางที่ 3.2: ตัวแปรระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1= ชาย 2= หญิง
2. อายุ	Ordinal	1=ต่ำกว่า 20 ปี 2= 20-25ปี 3= 26-30 ปี 4= 31-35 ปี 5= 36-40ปี 6= 41-45 ปี 7= 46-50 ปี 8= 51 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา	Ordinal	1= ต่ำกว่าปริญญาตรี 2= ปริญญาตรี 3= สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Ordinal	1= ต่ำกว่า 15,000บาท 2=15,001-25,000บาท 3= 25,001-35,000บาท 4= 35,001-45,000บาท 5= 45,001-55,000บาท 6=50,001 บาท ขึ้นไป
5. ประสบการณ์ในการทำงาน	Ordinal	1= น้อยกว่า 3ปี 2= 3-6ปี 3= 7-10 ปี 4= มากกว่า 9ปี

**แบบสอบถามส่วนที่ 2** ข้อมูลการสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเอกชน โดยลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเอกชนเอกชน

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
<b>คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>		
<b>ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</b>		
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
2. ท่านรู้สึกพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้		
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน		
4. รายได้ที่ท่านได้รับจากบริษัท เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ		
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</b>		
6. ท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
7. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ		
8. ท่านคิดว่ามาตรการในการป้องกันอันตรายจากการทำงานที่บริษัทวางไว้มีความเหมาะสม		
9. ท่านคิดว่าอุปกรณ์ในการทำงานได้รับการตรวจสอบให้มีความปลอดภัยอย่างเพียงพอ		
<b>ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล</b>		
10. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ๆ	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
11. บริษัทให้โอกาสท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเอกชน

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
<b>ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล</b>		
12. ท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานและอาชีพของพนักงาน	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
13. ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่		
<b>ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน</b>		
14. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานถ้าท่านมีความพร้อม	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
15. ท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมจากบริษัทเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ		
16. เมื่อบริษัทให้โอกาส ท่านเต็มใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงานของท่าน		
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถแก้ปัญหาในงานได้		
<b>ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น</b>		
18. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าต่อบริษัทที่สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จได้	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
19. ท่านได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดีเมื่อท่านขอร้อง		
20. ท่านพูดคุยแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผย		
21. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานในระดับที่น่าพอใจ		
22. ท่านรู้สึกว่าบรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตร		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเอก

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
<b>ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน</b>		
23. ท่านรู้สึกว่าได้ได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมจากการบริหารงานของบริษัท	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
24. ท่านคิดว่าบริษัทให้ความเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงานในระดับที่เหมาะสม		
25. ท่านคิดว่าบริษัทจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถอย่างยุติธรรม		
26. ท่านรู้สึกว่าการประสานงานในบริษัทส่วนใหญ่จะคำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าพวกพ้อง		
<b>ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม</b>		
27. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในระดับที่น่าพอใจ	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
28. ท่านพอใจการจัดแบ่งเวลาสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละวันของท่าน		
29. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันกำหนด โดยไม่ต้องทำงานล่วงเวลา		
30. ท่านสามารถแบ่งเวลางานออกจากเรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดี		
<b>ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม</b>		
31. ท่านรู้สึกว่าบริษัทของท่านมีการดำเนินการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคม	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
32. บริษัทของท่านมีส่วนช่วยในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม		
33. ท่านเห็นด้วยและสนับสนุนนโยบายของบริษัทในด้านการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม		
34. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม		

**แบบสอบถามส่วนที่ 3** ข้อมูลการสอบถามความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรของพนักงานเอกชน โดยลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรของพนักงานเอกชน

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
<b>ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน</b>		
<b>ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>		
35. ท่านเชื่อใจไว้วางใจในการเป็นผู้นำของผู้บริหาร	Interval	ปรับปรุงจาก ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548)
36. ท่านพอใจกับนโยบายการบริหารงานของผู้บริหาร		
37. ท่านพอใจกับผลสำเร็จที่ปฏิบัติงานอยู่		
38. ท่านเชื่อว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรมีความสอดคล้องกัน		
39. ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กรในระดับใด		
<b>ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร</b>		
40. ท่านเห็นว่าองค์กรของท่านมีเป้าหมาย/กลยุทธ์/และแนวทางดำเนินการที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	Interval	ปรับปรุงจาก ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548)
41. ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและนอกเวลาราชการ		
42. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ		
43. ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน		
44. งานที่ท่านทำอยู่นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตของท่าน		
<b>ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก</b>		
45. ท่านมีความพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติกับเงินเดือนที่ได้รับ	Interval	ปรับปรุงจาก ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรของพนักงานเอกชน

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
46. ท่านมีความพอใจในการปฏิบัติงานให้เสร็จแม้ว่าจะไม่มีผลตอบแทน	Interval	ปรับปรุงจาก ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548)
47. ท่านคิดว่าการพิจารณาความดีความชอบทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน		
48. ท่านทุ่มเทเวลาเพื่อการทำงานโดยวางกิจกรรมอื่นจนกว่างานจะแล้วเสร็จ		
<b>การสื่อสารในองค์กร</b>		
49. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ	Interval	ปรับปรุงจาก เบญจพร ยิฐธรรม (2553)
50. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน		
51. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน		
52. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ		
53. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน		

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในส่วนนี้มีมาตรวัดแบบ Likert Scale จากคะแนน 1-5 (ช่วงห่างระดับ  
ละ 1) โดยแต่ละระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

- |                             |                        |
|-----------------------------|------------------------|
| 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด | 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก  |
| 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง   | 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย |

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายจากการคำนวณอันตรภาคชั้นเพื่อหาช่วงคะแนนเฉลี่ยสำหรับใช้ในการแปลความหมายโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (วิจิต อู่อ้น, 2550: 270)

แทนค่าตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้นจะได้ค่า ดังนี้

$$= 5 - 1 / 5$$

$$= 0.80$$

ดังนั้น จะมีเกณฑ์การแปลความหมายความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนโดยแปลผลจากค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลความว่า มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แปลความว่า มีความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แปลความว่า มีความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แปลความว่า มีความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แปลความว่า มีความคิดเห็นมากที่สุด

**แบบสอบถามส่วนที่ 4** การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5: แสดงคำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 4 การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
<b>การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร</b>		
54. ท่านยินดีปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนที่มีความจำเป็นต้องลาหยุดงาน	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
55. เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงานท่านยินดีให้คำแนะนำในฐานะที่ทำงานมาก่อน		
56. ท่านเป็นผู้รับฟังและเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของเพื่อนร่วมงาน		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ): แสดงคำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 4 การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน  
เอกชน

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
<b>การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร</b>		
57. ท่านอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอเมื่อมีเรื่องเร่งด่วน	Interval	ปรับปรุงจาก พนิดา อร่ามจรัส (2552)
58. ท่านมีความอดทนต่ออุปสรรคในการปฏิบัติงานต่างๆที่เกิดขึ้น		
59. ท่านยินดีให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมใดๆกับองค์กรเสมอไม่ว่าองค์กรจะร้องขอหรือไม่ก็ตาม		
60. ท่านให้ความสนใจต่อข่าวสารหรือประกาศที่ทางองค์กรแจ้งให้ทราบ		
61. ท่านมีความรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันองค์กรให้พัฒนายิ่งขึ้นไป		
62. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด		
63. ท่านตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเสมอ		
64. เมื่อท่านได้รับคำวิจารณ์จากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานท่านจะนำมาปรับปรุงและพัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ		

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือ

**3.4.1 การตรวจสอบความตรง (Validity)** ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

- คุณมานพ อินทรพัฒน์ ตำแหน่ง หัวหน้าแผนก Post-Mix บริษัทเสริมสุข จำกัด มหาชน
- คุณชมพู เจือจันทร์ ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัททีไอซี แอดวานซ์ จำกัด
- คุณธนกร พระประธาน ตำแหน่ง ผู้จัดการ บริษัท ที แอนด์ ซี เซอร์วิส เทคดิง



**3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)** ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงทางสถิติ โดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงาน ในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 50 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงวิเคราะห์ ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6: ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค แอลฟาของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n = 50)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)
<b>1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>	<b>34</b>	<b>.932</b>	<b>34</b>	<b>.942</b>
1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	5	.861	5	.813
1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4	.781	4	.742
1.3 ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถ ของบุคคล	4	.708	4	.712
1.4 ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	4	.752	4	.803
1.5 ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น	5	.782	5	.733
1.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	4	.757	4	.723
1.7 ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม	3	.694	3	.820
1.8 ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	4	.889	4	.864

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค แอลฟาของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n = 50)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)
<b>2. ความผูกพันต่อองค์กร</b>	<b>14</b>	<b>.843</b>	<b>14</b>	<b>.840</b>
2.1 ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยม ขององค์กร	5	.862	5	.761
2.2 ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	5	.681	5	.741
2.3 ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก	4	.738	4	.742
<b>3. การสื่อสารในองค์กร</b>	<b>5</b>	<b>.763</b>	<b>5</b>	<b>.832</b>
<b>4. การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร</b>	<b>11</b>	<b>.860</b>	<b>11</b>	<b>.911</b>
<b>ค่าความเชื่อมั่นรวม</b>	<b>64</b>	<b>.958</b>	<b>64</b>	<b>.932</b>

เมื่อนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวน 50 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.958 แบบสอบถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.681 – 0.932 ซึ่งเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษาจำนวน 400 ชุดพบว่าแบบสอบถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.712 – 0.942 (ดังตารางที่ 3.6) ซึ่งสรุประดับความเชื่อมั่นได้ว่าแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางถึงสูงและมีระดับการนำไปใช้งานได้พอใช้ถึงใช้ได้ดี (พรรรณี ลีกิจวัฒน์, 2553)

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

**ประเภทที่ 1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบใน

การศึกษา และนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามที่ได้กำหนดจำนวนไว้ในเบื้องต้นแล้ว จำนวน 400 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558

2. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลในระบบ

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

**ประเภทที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือบทความวิชาการ วารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่ทำการศึกษามาก่อนแล้ว และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Life in Workplace) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)** สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้แก่คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กร ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression Analysis) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550) โดยสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้**

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่างๆ ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 การสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการกำหนดสมมติฐานข้างต้น เพื่อทำการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยตัวแปรอิสระ (X) ที่มีผลต่อปัจจัยตัวแปรตาม (Y) โดยเลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งในงานวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง ดังนั้น สมการถดถอยที่ได้จะเรียกว่า สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Equation) โดยมีตัวแบบดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\text{สมการพยากรณ์ คือ } Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

สัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมายต่อไปนี้

$k$	หมายถึง จำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในสมการ
$\hat{Y}$	หมายถึง ค่าประมาณหรือค่าทำนาย
$b_0$	หมายถึง แทนค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
$b_1, \dots, b_k$	หมายถึง น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k ตามลำดับ

$X_0, \dots, X_k$  หมายถึง คะแนนตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) จากสูตร (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\alpha = (N/(N-1)) * [1 - \frac{\sum (s_i^2)}{s_{\text{sum}}^2}]$$

กำหนดให้	$\alpha$	หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	N	หมายถึง จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$s_i^2$	หมายถึง ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	$s_{\text{sum}}^2$	หมายถึง ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

## บทที่ 4

### ผลการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% โดยมีค่าความเที่ยงตรงของตัวแปรแต่ละด้าน มีค่าเท่ากับ 0.863 – 0.915 ซึ่งมีค่าความเที่ยงสูง (Nunnally, 1978) จึงสามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไปสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ครั้งนี้วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	171	42.8
หญิง	229	57.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา คือ เพศชาย มีจำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.8

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20- 25 ปี	149	37.2
26- 30 ปี	108	27
31 -35 ปี	34	8.5
36 -40 ปี	43	10.8
41- 45 ปี	23	5.8
46 - 50 ปี	13	3.3
51 ปีขึ้นไป	30	7.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-25 ปี ซึ่งมีจำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือ อายุ 26-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 27 อายุ 36-40 ปี ซึ่งมีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.8 อายุ 31-35 ปี ซึ่งมีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 ปี อายุ 41-45 ปี ซึ่งมีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.8 และอายุ 46-50 ปี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	262	65.5
สูงกว่าปริญญาตรี	138	34.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 262 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0
15,001-25,000 บาท	182	45.5
25,001-35,000 บาท	107	26.8
35,001-45,000 บาท	40	10
45,001-55,000 บาท	33	8.2
50,001 บาท ขึ้นไป	38	9.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	242	60.5
3-6 ปี	15	3.8
7-10 ปี	39	9.7
มากกว่า 9 ปี	104	26
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปีซึ่งมีจำนวน 242 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 9 ปี ซึ่งมีจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 26 มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-10 ปี ซึ่งมีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.7 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 3-6 ปี มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 ปี ตามลำดับ

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลเพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
<b>คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>	<b>3.70</b>	<b>0.876</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.44	0.833	มาก
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.62	0.965	มาก
3. ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	3.78	0.908	มาก
4. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.97	0.913	มาก
5. ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.30	0.953	ปานกลาง
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	3.62	0.760	มาก
7. ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม	4.15	0.781	มาก
8. ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.75	0.902	มาก
<b>ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน</b>	<b>3.74</b>	<b>0.655</b>	<b>มาก</b>
9. ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.10	0.661	มาก
10. ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	3.46	0.575	มาก
11. ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก	3.61	0.606	มาก
12. การสื่อสารในองค์กร	3.81	0.779	มาก
<b>การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร</b>	<b>4.09</b>	<b>0.558</b>	<b>มาก</b>
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.696</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาคือด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) ด้านการสื่อสารในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการ

ทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.33	0.968	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้	3.26	0.814	ปานกลาง
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.67	0.468	มาก
4. รายได้ที่ท่านได้รับจากบริษัท เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ	2.96	0.683	ปานกลาง
5. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นที่ทำงานลักษณะเดียวกัน	3.98	1.232	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.44</b>	<b>0.833</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นที่ทำงานลักษณะเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานที่ท่านรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) ท่านรู้สึกพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ รายได้ที่ท่านได้รับจากบริษัท เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
6. ท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.70	1.078	มาก
7. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3.74	1.031	มาก
8. ท่านคิดว่ามาตรการในการป้องกันอันตรายจากการทำงานที่บริษัทวางไว้มีความเหมาะสม	3.53	0.748	มาก
9. ท่านคิดว่าอุปกรณ์ในการทำงานได้รับการตรวจสอบให้มีความปลอดภัยอย่างเพียงพอ	3.54	1.005	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.965</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดท่านคิดว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) รองลงมาคือ ท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ท่านคิดว่าอุปกรณ์ในการทำงานได้รับการตรวจสอบให้มีความปลอดภัยอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านคิดว่ามาตรการในการป้องกันอันตรายจากการทำงานที่บริษัทวางไว้มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้  
ความสามารถของบุคคล

ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
10. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ๆ	3.44	0.971	มาก
11. บริษัทให้โอกาสท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่	4.15	0.765	มาก
12. ท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานและอาชีพของพนักงาน	3.00	1.292	ปานกลาง
13. ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่	4.54	0.607	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.908</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54) รองลงมาคือ บริษัทให้โอกาสท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานและอาชีพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
14. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานถ้าท่านมีความพร้อม	4.05	0.879	มาก
15. ท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมจากบริษัทเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ	3.21	1.275	ปานกลาง
16. เมื่อบริษัทให้โอกาส ท่านเต็มใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงานของท่าน	4.51	0.500	มากที่สุด
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถแก้ปัญหาในงานได้	4.13	0.998	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.913</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อบริษัทให้โอกาส ท่านเต็มใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) รองลงมาคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถแก้ปัญหาในงานได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานถ้าท่านมีความพร้อม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมจากบริษัทเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
18. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าต่อบริษัทที่สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จได้	3.37	0.962	ปานกลาง
19. ท่านได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดีเมื่อท่านขอร้อง	3.10	0.883	ปานกลาง
20. ท่านพูดคุยกแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผย	3.14	1.033	ปานกลาง
21. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานในระดับที่น่าพอใจ	3.12	0.933	ปานกลาง
22. ท่านรู้สึกว่าบรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตร	3.78	0.954	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.30</b>	<b>0.953</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกว่าคุณค่าต่อบริษัทที่สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) ท่านพูดคุยกแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) ท่านได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานในระดับที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดีเมื่อท่านขอร้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน

ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
23. ท่านรู้สึกว่าได้ได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมจากการบริหารงานของบริษัท	3.92	0.933	มาก
24. ท่านคิดว่าบริษัทให้ความเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงานในระดับที่เหมาะสม	3.40	0.810	ปานกลาง
25. ท่านคิดว่าบริษัทจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถอย่างยุติธรรม	4.35	0.647	มากที่สุด
26. ท่านรู้สึกว่าการประสานงานในบริษัทส่วนใหญ่จะคำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าพวกพ้อง	2.81	0.650	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.760</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านคิดว่าบริษัทจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าได้ได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมจากการบริหารงานของบริษัท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ท่านคิดว่าบริษัทให้ความเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงานในระดับที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านรู้สึกว่าการประสานงานในบริษัทส่วนใหญ่จะคำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าพวกพ้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม

ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
27. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในระดับที่น่าพอใจ	3.78	0.882	มาก
28. ท่านพอใจการจัดแบ่งเวลาสำหรับกิจกรรมต่างๆในแต่ละวันของท่าน	3.79	0.886	มาก
29. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันกำหนด โดยไม่ต้องทำงานล่วงเวลา	4.61	0.773	มากที่สุด
30. ท่านสามารถแบ่งเวลางานออกจากเรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดี	4.43	0.584	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.781</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันกำหนด โดยไม่ต้องทำงานล่วงเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61) รองลงมาคือ ท่านสามารถแบ่งเวลางานออกจากเรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43) ท่านพอใจการจัดแบ่งเวลาสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละวันของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในระดับที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
31. ท่านรู้สึกว่าคุณบริษัทของท่านมีการดำเนินการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคม	3.63	1.202	มาก
32. บริษัทของท่านมีส่วนช่วยในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.14	0.653	มาก
33. ท่านเห็นด้วยและสนับสนุนนโยบายของบริษัทในด้านการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม	4.06	1.176	มาก
34. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	3.20	0.580	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.902</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทของท่านมีส่วนช่วยในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) รองลงมาคือ ท่านเห็นด้วยและสนับสนุนนโยบายของบริษัทในด้านการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ท่านรู้สึกว่าคุณบริษัทของท่านมีการดำเนินการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
35. ท่านเชื่อใจไว้ใจในการเป็นผู้นำของผู้บริหาร	4.49	0.500	มากที่สุด
36. ท่านพอใจกับนโยบายการบริหารงานของผู้บริหาร	4.59	0.491	มากที่สุด
37. ท่านพอใจกับผลสำเร็จที่ปฏิบัติงานอยู่	3.66	0.913	มาก
38. ท่านเชื่อว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรมีความสอดคล้องกัน	3.60	0.648	มาก
39. ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กรในระดับใด	4.16	0.754	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.661</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านพอใจกับนโยบายการบริหารงานของผู้บริหาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) รองลงมาคือ ท่านเชื่อใจไว้ใจในการเป็นผู้นำของผู้บริหาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กรในระดับใด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) ท่านพอใจกับผลสำเร็จที่ปฏิบัติงานอยู่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเชื่อว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรมีความสอดคล้องกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
40. ท่านเห็นว่าองค์กรของท่านมีเป้าหมาย/กลยุทธ์/และแนวทางดำเนินการที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.78	0.572	มาก
41. ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและนอกเวลาราชการ	3.67	0.561	มาก
42. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ	3.58	0.493	มาก
43. ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน	3.56	0.497	มาก
44. งานที่ท่านทำอยู่นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตของท่าน	2.73	0.753	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.46</b>	<b>0.575</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเห็นว่องไวของ ท่านมีเป้าหมาย/กลยุทธ์/และแนวทางดำเนินการที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) รองลงมาคือ ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและนอกเวลาราชการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานที่ท่านทำอยู่นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก

ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
45. ท่านมีความพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติกับเงินเดือนที่ได้รับ	3.20	0.552	ปานกลาง
46. ท่านมีความพอใจในการปฏิบัติงานให้เสร็จแม้ว่าจะไม่มีผลตอบแทน	3.32	0.737	ปานกลาง
47. ท่านคิดว่าการพิจารณาความดีความชอบทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	4.29	0.632	มากที่สุด
48. ท่านทุ่มเทเวลาเพื่อการทำงานโดยวางกิจกรรมอื่นจนกว่างานจะแล้วเสร็จ	3.64	0.505	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.606</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านคิดว่าการพิจารณาความดีความชอบทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) รองลงมาคือ ท่านทุ่มเทเวลาเพื่อการทำงานโดยวางกิจกรรมอื่นจนกว่างานจะแล้วเสร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ท่านมีความพอใจในการปฏิบัติงานให้เสร็จแม้ว่าจะไม่มีผลตอบแทน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีความพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติกับเงินเดือนที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
49. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ	4.33	0.590	มากที่สุด
50. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	3.25	0.993	ปานกลาง
51. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	2.75	1.111	ปานกลาง
52. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ	4.32	0.588	มากที่สุด
53. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	4.38	0.617	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.779</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านการสื่อสารในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
54. ท่านยินดีปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนที่มีความจำเป็นต้องลาหยุดงาน	4.57	0.494	มากที่สุด
55. เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงานท่านยินดีให้คำแนะนำในฐานะที่ทำงานมาก่อน	4.51	0.500	มากที่สุด
56. ท่านเป็นผู้รับฟังและเป็นที่ปรึกษาที่ดีของเพื่อนร่วมงาน	4.51	0.500	มากที่สุด
57. ท่านอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอเมื่อมีเรื่องเร่งด่วน	3.52	0.500	มาก
58. ท่านมีความอดทนต่ออุปสรรคในการปฏิบัติงานต่างๆที่เกิดขึ้น	3.61	0.487	มาก
59. ท่านยินดีให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมกับองค์กรเสมอไม่ว่าองค์กรจะร้องขอหรือไม่ก็ตาม	4.10	0.561	มาก
60. ท่านให้ความสนใจต่อข่าวสารหรือประกาศที่ทางองค์กรแจ้งให้ทราบ	3.91	0.757	มาก
61. ท่านมีความรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันองค์กรให้พัฒนายิ่งขึ้นไป	3.56	0.606	มาก
62. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด	3.63	0.779	มาก
63. ท่านตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเสมอ	4.46	0.449	มากที่สุด
64. เมื่อท่านได้รับคำวิจารณ์จากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานท่านจะนำมาปรับปรุงและพัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ	4.69	0.515	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.558</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อท่านได้รับคำวิจารณ์จากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69) รองลงมาคือ ท่านยินดีปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนที่มีความจำเป็นต้องลาหยุดงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57) เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงานท่านยินดีให้คำแนะนำในฐานะที่ทำงานมาก่อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) ท่านเป็นผู้รับฟังและเป็นที่ปรึกษาที่ดีของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) ท่านตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) ท่านยินดีให้

ความร่วมมือในการทำกิจกรรมกับองค์กรเสมอไม่ว่าองค์กรจะร้องขอหรือไม่ก็ตาม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) ท่านให้ความสนใจต่อข่าวสารหรือประกาศที่ทางองค์กรแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ท่านมีความอดทนต่ออุปสรรคในการปฏิบัติงานต่างๆที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอเมื่อมีเรื่องเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) ตามลำดับ

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญ
R <sup>2</sup>	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
S.E.	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
Tolerance	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
VIF	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.20: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสาร ในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร						
	S.E.	B	$\beta$	T	Sig.	Tolerance	VIF
<b>ค่าคงที่</b>	3.036	48.902		16.109	.000		
<b>คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>							
- ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.050	.333	.289	1.015	.000*	.814	1.236
- ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.056	-.056	-.048	-.997	.319	.900	1.111
- ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	.055	-.111	-.101	-2.037	.042*	.829	1.206
- ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.056	-.307	-.266	-5.480	.000*	.873	1.145
- ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.043	.101	.126	2.349	.019*	.712	1.405
- ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	.072	.251	.179	3.475	.001*	.773	1.294
- ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม	.060	-.042	-.036	-.701	.484	.787	1.270
- ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	.043	-.007	-.008	-.168	.867	.872	1.146
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>							
- ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	.064	-.109	.090	1.705	.089	.745	1.343
- ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	.073	-.153	.076	-2.096	.037*	.927	1.079
- ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก	.071	.110	.076	1.539	.125	.843	1.187
- การสื่อสารในองค์กร	.062	-.103	-.087	-1.669	.096	.765	1.307

$R^2 = .449$ ,  $F=8.905$ ,  $*p<0.05$

จากตารางที่ 4.20 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Sig. = .000) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Sig. = .000) ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล (Sig. = .042) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Sig. = .019) ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (Sig. = .001) และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร (Sig. = .037) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลกับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก และปัจจัยการสื่อสารในองค์กร

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ( $\beta = .289$ ) ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ( $\beta = .179$ ) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ( $\beta = .126$ ) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ( $\beta = .090$ ) และด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก ( $\beta = .076$ ) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = .504$ ) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานและปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 44.9 ที่เหลืออีกร้อยละ 55.1 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

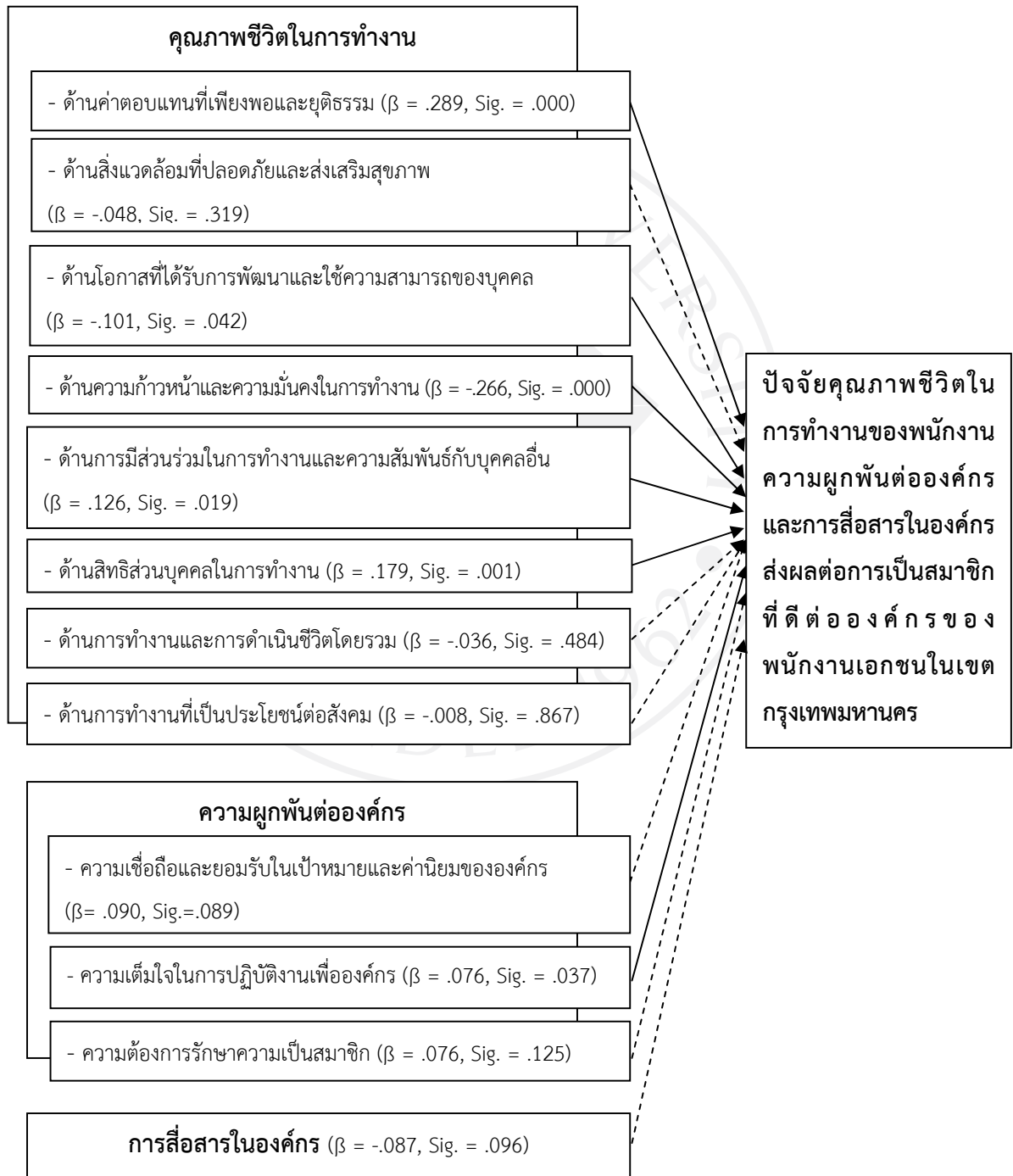
ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอย ควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อน ซึ่งจากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า Tolerance ของตัว

แปรอิสระ มีค่าเท่ากับ .712-.927 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ มากกว่า .40 (Allison, 1999) ส่วนค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.079 – 1.343 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Zikmund, Babin, Carr & Griffin, 2013, p. 590)

ในการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 : ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยการสื่อสารในองค์กร ได้ผลสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานและปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลกับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก และปัจจัยการสื่อสารในองค์กร

#### 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.21: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานข้อที่ 1</b> คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่างๆส่งผลกระทบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	
1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลกระทบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ส่งผลกระทบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
1.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
1.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
1.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
1.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานข้อที่ 2</b> ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	
2.1 ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.21 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2.2 ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2.3 ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานข้อที่ 3</b> การสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 20 สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจจำนวน 400 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.5 และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.5

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านการสื่อสารในองค์กร เรียงลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย

1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.44) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นที่ทำงานลักษณะเดียวกัน ( $\bar{X}$  = 3.98) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ( $\bar{X}$  = 3.67) ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานที่ท่านรับผิดชอบ ( $\bar{X}$  = 3.33) ท่านรู้สึกพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้ ( $\bar{X}$  = 3.26) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือรายได้ที่ท่านได้รับจากบริษัท เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ ( $\bar{X}$  = 2.96) ตามลำดับ

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.62) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ( $\bar{X}$  = 3.74) รองลงมาคือ ท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ( $\bar{X}$  = 3.70) ท่านคิดว่าอุปกรณ์การทำงานได้รับการตรวจสอบให้มีความปลอดภัยอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}$  = 3.54) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านคิดว่ามาตรการในการป้องกันอันตรายจากการทำงานที่บริษัทวางไว้มีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 3.53) ตามลำดับ

1.3 ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.78) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล คือ ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ ( $\bar{X}$  = 4.54) รองลงมาคือ บริษัทให้โอกาสท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ ( $\bar{X}$  = 4.15) งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ๆ ( $\bar{X}$  = 3.44) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานและอาชีพของพนักงาน ( $\bar{X}$  = 3.00) ตามลำดับ

1.4 ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานแต่ละรายการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานคือ เมื่อบริษัทให้โอกาสท่านเต็มใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงานของท่าน ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมาคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถแก้ปัญหาในงานได้ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานถ้าท่านมีความพร้อม ( $\bar{X} = 4.05$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมจากบริษัทเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 3.21$ ) ตามลำดับ

1.5 ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นคือ ท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.78$ ) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่ตนมีคุณค่าต่อบริษัทที่สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จได้ ( $\bar{X} = 3.37$ ) ท่านพูดคุยแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผย ( $\bar{X} = 3.14$ ) ท่านได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานในระดับที่น่าพอใจ ( $\bar{X} = 3.12$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดีเมื่อท่านขอร้อง ( $\bar{X} = 3.10$ ) ตามลำดับ

1.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานคือ ท่านคิดว่าบริษัทจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่ได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมจากการบริหารงานของบริษัท ( $\bar{X} = 3.92$ ) ท่านคิดว่าบริษัทให้ความเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของ

พนักงานในระดับที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.40$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านรู้สึกว่าการประสานงานในบริษัทส่วนใหญ่จะคำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าพวกพ้อง ( $\bar{X} = 2.81$ ) ตามลำดับ

1.7 ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวมคือ ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันกำหนด โดยไม่ต้องทำงานล่วงเวลา ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมาคือ ท่านสามารถแบ่งเวลางานออกจากเรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.43$ ) ท่านพอใจการจัดแบ่งเวลาสำหรับกิจกรรมต่างๆในแต่ละวันของท่าน ( $\bar{X} = 3.79$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในระดับที่น่าพอใจ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

1.8 ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมคือ บริษัทของท่านมีส่วนช่วยในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาคือ ท่านเห็นด้วยและสนับสนุนนโยบายของบริษัทในด้านการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม ( $\bar{X} = 4.06$ ) ท่านรู้สึกว่าเป็นบริษัทของท่านมีการดำเนินการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคม ( $\bar{X} = 3.63$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ( $\bar{X} = 3.20$ ) ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย

2.1 ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรคือ ท่านพอใจกับนโยบายการบริหารงานของ

ผู้บริหาร ( $\bar{X}$  = 4.59) รองลงมาคือ ท่านเชื่อใจไว้ใจในการเป็นผู้นำของผู้บริหาร ( $\bar{X}$  = 4.49) ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กรในระดับใด ( $\bar{X}$  = 4.16) ท่านพอใจกับผลสำเร็จที่ปฏิบัติงานอยู่ ( $\bar{X}$  = 3.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านเชื่อว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรมีความสอดคล้องกัน ( $\bar{X}$  = 3.60)

2.2 ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.46) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรคือ ท่านเห็นว่าองค์กรของท่านมีเป้าหมาย/กลยุทธ์/และแนวทางดำเนินการที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 3.78) รองลงมาคือ ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและนอกเวลาราชการ ( $\bar{X}$  = 3.67) ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ ( $\bar{X}$  = 3.58) ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน ( $\bar{X}$  = 3.56) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคืองานที่ท่านทำอยู่นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตของท่าน ( $\bar{X}$  = 2.73) ตามลำดับ

2.3 ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.61) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก คือ ท่านคิดว่าหากพิจารณาความดีความชอบทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 4.29) รองลงมาคือ ท่านทุ่มเทเวลาเพื่อการทำงานโดยวางกิจกรรมอื่นจนกว่างานจะแล้วเสร็จ ( $\bar{X}$  = 3.64) ท่านมีความพอใจในการปฏิบัติงานให้เสร็จแม้ว่าจะไม่มีผลตอบแทน ( $\bar{X}$  = 3.32) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดท่านมีความพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติกับเงินเดือนที่ได้รับ ( $\bar{X}$  = 3.20) ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านการสื่อสารในองค์กรทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.81) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการสื่อสารในองค์กร แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการสื่อสารในองค์กร คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสาร

หรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.38$ ) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.33$ ) ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.32$ ) ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.25$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 2.75$ ) ตามลำดับ

## 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .319 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร







**สมมติฐานข้อที่ 2** ความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.1 ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 พบว่า ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .089 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.2 ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 พบว่า ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .037 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.3 ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 พบว่า ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .125 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานข้อที่ 3** การสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า การสื่อสารในองค์กรไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .096 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 5.3 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ได้ข้อสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่ออธิบายสมมติฐานและวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นที่ทำงานลักษณะเดียวกัน นั้นหมายความว่า พนักงานมีความรู้สึกว่ามีค่าเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Delamotte และ Takezawa (1984 อ้างถึงใน ปณิชา, 2550) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดี อยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับประโยชน์และสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม ผลของงานที่มีต่อพนักงาน ซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพ การทำงานของเขาด้วย ผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของพิทยา โภคา (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน

เอกชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมนตรี แก้วดวง (2552) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในวิจัยว่า ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยงานวิจัยดังกล่าว ได้ถูกนำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถามวัดของงานวิจัย คุณภาพชีวิตจากการทำงาน โดยมีองค์ประกอบ 8 ด้าน ซึ่งด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ได้ถูกนิยามไว้ในด้านที่ 2 จาก 8 ด้าน หมายถึง องค์การให้ความสนใจเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้สุขภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานและเข้มแข็ง โดยกวดขันเรื่องการป้องกันอันตราย การปรับปรุงสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อม รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในองค์การให้มีคุณภาพดีและมีความปลอดภัยเพิ่มมากยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นแนวคิดของ อรุณี สุมนโหมทอม (2552, หน้า 23) ซึ่งได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า ความรู้สึกของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่หรือคุณภาพชีวิตโดยรวมเกี่ยวกับการทำงาน การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน คือ การที่คนงานมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พอใจในงานที่ทำและมีความเจริญก้าวหน้าในงาน การทำงานที่คนงานมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ นั้นหมายความว่า หากบริษัทมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน พนักงานก็จะนำความรู้ที่ได้มาปฏิบัติงานและใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) อ้างถึงในงานวิจัยของสุนทร นามโคตรศรี (2553, หน้า 6) กล่าวคือ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือโอกาสพัฒนา ศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน และแนวคิดของ Walton (1974) อ้างถึงในงานวิจัยของสุนทร นามโคตรศรี (2553, หน้า 7) กล่าวคือ การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง งานควรจัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้

ประโยชน์และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วมความรู้สึกรู้สึกในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทายซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของบลูสโตน (Bluestone) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายรวมถึง การปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับ ได้นำเอาสติปัญญาความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่ ทำให้สมาชิก หรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวัดกันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของสมาน รังสิโยภุชฎ์ (2555, หน้า 83) กล่าวคือ การพัฒนาบุคคล เป็นกระบวนการที่ต้องทำต่อเนื่องกันไปตลอดระยะเวลาที่คนทำงานอยู่ในองค์กร เพราะวิทยาการและเทคนิคในการทำงานได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา จึงต้องพัฒนาบุคคลให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสังคมด้วย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรชัย แก้วพิกุล (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ โดยผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาพรวม ด้านความมั่นคง มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถและมีความก้าวหน้าในงาน และด้านการมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ อยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พนักงานมีความเต็มใจที่จะเข้ารับการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงาน เมื่อได้รับโอกาสในหน้าที่การงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้ เมื่อพนักงานได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มขีดความสามารถของตนเอง ก็จะส่งผลให้มีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น จนประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน สมาชิก ครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่ามีความมั่นคง ไม่ถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบจนขาดความมั่นใจในงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับแนวคิดของดุสิตา เครือคาบิว (2551) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่

ความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กรเพราะถ้าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเกิดการพัฒนาคคุณภาพงานในองค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและอุทิศตนในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรลดอัตราการโอดย้ายและลาออกจากงาน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ตำรวจโทสุรชัย แก้วพิกุล (2552) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการมีความมั่นคง มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถและมีความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเอกชนรู้สึกว่าการบรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตร นั้นหมายความว่า พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าต่อหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ สมาชิกให้การยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงเพิ่มผลผลิตได้โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือว่าเป็นงานปัจจัยภายในสำหรับปัจจัยภายนอก คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิด สุเนตร นามโคตรศรี (2553, หน้า 5-7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานภายในองค์กรอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในงานที่ได้ปฏิบัติรวมถึงสิ่งแวดล้อมที่มีความเหมาะสมซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน จึงทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ Huse and Cumming (1980) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในด้านของสังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อีกทั้งการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ ซึ่งหมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดุสิตา เครือคาบิว (2551) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพวัฒนธรรมองค์กร กับการลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลรามารามิบัติ โรงพยาบาลวิชัยยุทธและสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า

พยาบาลโรงพยาบาลวิชัยยุทธและสถาบันมะเร็งแห่งชาติ มีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพรัชต์ สกุลมีฤทธิ์ (2552) ที่ได้รวบรวมและสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ภาวะสมดุลที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งต่างๆ ที่องค์การได้จัดให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องต้องกันกับความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคน ทำให้พนักงานมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทั้งนี้ เนื่องจากบริษัทจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถอย่างยุติธรรม นั้นหมายความว่า การที่พนักงานได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งต้องมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกันและต้องเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน โดยพิจารณาจากลักษณะความเป็นส่วนตัว พนักงานมีสิทธิจะปกป้องข้อมูลเฉพาะส่วนตน ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแต่อย่างใด มีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติต่อผู้บริหารซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Casscio (1995) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานมีมุมมองเป็น 2 ด้าน คือ ด้านแรกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น นโยบายการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร การควบคุมแบบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติการ และสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ส่วนอีกด้านหนึ่งเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนาในงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานสัมพันธ์กับระดับความมากน้อยในความต้องการของมนุษย์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake และ Dumler (1997) ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีกว่า สรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อบุคคลคือทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม ไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีความคิดว่า ตนเองสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันกำหนด โดยไม่ต้องทำงานล่วงเวลา นั้นหมายความว่า พนักงานมีการจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Organ และ Bateman (1991 อ้างถึงใน พนิดา, 2550) ที่ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี



ขององค์กรต่างๆ ในด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งเดลาโมต์ และชินอิชิ (Delamotte and Shin-ichi, 1984, pp.11-32) อ้างถึงใน ฎานิภา วงษ์สุริย์รัตน์ (2554, หน้า 19) ซึ่งได้นำเสนอมิติของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยอ้างอิงจากค่านิยมคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ โดยแบ่งเป็น 5 มิติ ในมิติด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับวงจรชีวิต หมายถึง วงจรความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการบริหารงานขององค์กรที่มีผลกระทบต่อวิธีการปฏิบัติงาน เวลาในการทำงานและนอกเวลาของพนักงาน สุขภาพสิ่งแวดล้อม ครอบครัว และสังคม โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในเรื่องความสมดุลระหว่างความสัมพันธ์ของแต่ละฝ่ายเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง และช่วยสร้างให้เกิดสังคมอันเป็นสุข

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บริษัทมีส่วนช่วยในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยกิจกรรมดังกล่าวเป็นการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีคุณค่า เห็นความสำคัญของงานและอาชีพ โดยผลการศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร นามโคตศรี (2553) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการของบุคลากรอยู่ในระดับดีมากมีเพียงด้านเดียว คือ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตการของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Buchanan (1997) และ Mowday et al (1982) แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรและมีความ

ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ศาสตราจารย์ Poter และคณะ อังใน นงนาฏ พิสิษฐบรรณกร (2556, หน้า 23) ซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์การและของบุคคล สามารถร่วมไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่า บรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์การเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์การ และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์การและรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เชื่อว่าองค์การจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ในสถานะที่มีโอกาส และสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า องค์กรของตนเองมีเป้าหมาย กลยุทธ์และแนวทางดำเนินการที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานเอกชนส่วนใหญ่ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal type) ซึ่งใช้ในการวิจัยของ Steers (1981, p. 327) ที่กล่าวว่า ผลของความผูกพันต่อองค์การจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูง ซึ่งมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้กับองค์กรบรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา และเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้นในองค์การ หาแนวทางที่จะให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อเลนและมิเลอร์ (Allen & Meyer, 1993) อังใน นงนาฏ พิสิษฐบรรณกร (2556, หน้า 23) ได้สรุปแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การ เรื่องความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์การ และสร้างสรรค์ให้องค์การบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงานใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่า งานคือหนทางซึ่งตน



สามารถทำประโยชน์และทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายได้ จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก ไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ผลการศึกษา พบว่า พนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ท่านคิดว่า การพิจารณาความดีความชอบทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กมลวรรณ คารมปราชญ์ (2550) ได้สรุปผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่กล่าวไว้ว่า ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคคล ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติ และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake & Dumler (1997) ที่พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่า เป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่า สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อบุคคลคือทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของออลเลนและไมเลอร์ (Allen & Meyer, 1993) อังใน นงนาฏ พิสิษฐบรรณกร (2556, หน้า 23) ได้สรุปแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร เรื่อง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงาน

**สมมติฐานข้อที่ 3** การสื่อสารในองค์กรไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเอกชนส่วนหนึ่งไม่สามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ในขณะที่พนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นประจำ อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ทราบอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Thayer (1961) อังในฐิติรัตน์ นุ่มน้อย, 2554, หน้า 18 ซึ่งกล่าวไว้ว่า เป้าหมายหรือหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร คือ เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกภายในองค์กรให้ทราบ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุกๆ วัน เพื่อยืนยันให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกขององค์กร ซึ่งการตัดสินใจใจจะไม่สัมฤทธิ์ผลถ้าสมาชิกในองค์กรไม่ได้รับรู้ถึงผลการตัดสินใจนั้นๆ และเพื่อให้อำนาจแก่

ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า เพื่อนร่วมงานมักรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นการส่งและรับข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดี และสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่างๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่ง การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญ คือ การสื่อสารในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงในการบริหารองค์กร การสื่อสารในองค์กรจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร เพราะหากขาดการสื่อสารภายในองค์กรแล้ว ก็ไม่สามารถที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรได้ กล่าวโดยสรุปคือการสื่อสารเป็นกระบวนการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับองค์กร เป็นหน้าที่ที่ทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จและล้มเหลวให้กับองค์กร (เสนาะ ตีเขาว์, 2541, หน้า 15 อ้างถึงใน จิตริรัตน์ นุ่มน้อย, 2554, หน้า 19) ดังนั้นหน้าที่ของการสื่อสารเพื่อจัดหาข้อมูล เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ผู้บริหารในองค์กรจะต้องแสวงหาข้อมูลจากทุกแหล่งทุกชนิด เรียนรู้วิธีการเก็บข้อมูล หรือวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูล รู้วิธีการแยกประเภทข้อมูล และสรุปหรือตีความเพื่อหาความหมายจากข้อมูลเหล่านั้น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ และการสื่อสารมีหน้าที่ในการสร้างความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ในองค์กร

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม มากที่สุด ซึ่งจะเห็นว่า พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ สามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันกำหนด โดยไม่ต้องทำงานล่วงเวลา อีกทั้งยังสามารถแบ่งเวลางานออกจากเรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดี และเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานมากกว่านี้ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ในขณะที่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น จะเห็นว่า ถึงแม้พนักงานเอกชนจะรู้สึกว่

บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตร แต่ก็ยังไม่ได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเท่าที่ควร ดังนั้นแล้ว ทางบริษัทควรมีการสนับสนุนให้พนักงานทำงานกันเป็นทีม เมื่อเกิดปัญหาจะได้ปรึกษาและช่วยกันแก้ไข อีกทั้งยังจะส่งผลให้พนักงานที่มีความสามารถได้ถ่ายทอดทักษะและความรู้ให้แก่ผู้ร่วมงานที่มีความต้องการพัฒนาตนเองอีกด้วย

3. บริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานและอาชีพของพนักงานมากกว่านี้ เนื่องจากงานที่รับผิดชอบทำให้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ๆ และพนักงานส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ แต่ยังคงขาดการสนับสนุนจากบริษัทที่เพียงพอ

4. จากผลการศึกษา พบว่า ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ทางบริษัทควรมีการสนับสนุนด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมากกว่านี้ และควรให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเท่าเทียมกัน

## 5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทำการเปรียบเทียบ
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมด้านตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เช่น การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงาน
3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเพิ่มแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กมลวรรณ คารมปราษฎ์. (2550). การศึกษาอิทธิพลของการถ่ายทอดทางการเมืองจากครอบครัว สถาบันการศึกษา ที่ทำงานและสื่อมวลชน ที่ส่งผลต่อความโน้มเอียงทางการเมือง ความผูกพันต่อพรรคการเมืองและพฤติกรรมการเมืองมีส่วนร่วมทางการเมืองของพนักงานรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรกช ภู่อ้วน. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเมืองเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเคเคเค (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กริช สีบสนธิ์. (2537). วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กษมา ทองขลิบ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเมืองเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของโรงเรียนราชินีบน. สืบค้นจาก <http://research.rdi.ku.ac.th>.
- จารุมาศ เสน่หา และคณะ. (2557). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา.
- จุฑาทพร กบิลพัฒน์. (2554). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน. การศึกษาอิสระปริญญาโทบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน. การศึกษาอิสระปริญญาโทบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาติชาย ทองสวัสดิ์. (2553). การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชีวกาส ทองปาน และ ถวัลย์ เนียมทรัพย์. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเมืองเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- โชติรัตน์ ศรีสุข. (2554). *กลยุทธ์การสื่อสาร และการรับรู้รูปแบบ โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- ณัฐวัฒน์ พระงาม. (2555). *การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ในองค์กร*. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัย พิษณุโลก.
- ณภัช ตะสิงห์. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์.
- ดวงดาว ศุภจิตกุลชัย. (2546). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดุสิตา เครือคำปิว. (2551). *ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพวัฒนธรรม องค์กรกับการลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลวิชัยยุทธและสถาบัน มะเร็งแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรัชย์ แก้วพิกุล. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทรงธรรม ชีรกุล. (2556). *การสื่อสาร:กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ทองใบ สุดซารี. (2548). *วิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่2)*. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทิพย์สุนันท์ จงรักษ์, กล้าหาญ ณ น่าน และ เนตรพัฒนา ยาวีราช (2557). *อิทธิพลของคุณลักษณะ ที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เทพรัตน์ สุกุลมีฤทธิ์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการ ความสามารถในการเผชิญ และฟันฝ่าอุปสรรคและจริยธรรมในการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในสถานีตำรวจสังกัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระศักดิ์ กุศลานนท์. (2545). *การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). *การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ*. ในการ นำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2555 (หน้า 11). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัย แห่งชาติ.

- นางศุภีพร จิตต์เที่ยง. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- นิตาขวัญ ร่มเมือง. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษา โรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- เนตรนภา นันทพรวิญญู. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน. กรุงเทพฯ: จุฬาสาร พัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปณิชา ดีสวัสดิ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภาพรรณ พนนเภาว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมง กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก [www.ejournal.su.ac.th](http://www.ejournal.su.ac.th).
- ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์. (2548). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตตรวจราชการที่ 7 กระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปัญญา ประดิษฐ์บุทกา. (2552). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. สืบค้นจาก <http://www.gotoknow.org>.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.



- ผจญ เฉลิมสาร. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. สืบค้นจาก [www.society.go.th/article\\_attach](http://www.society.go.th/article_attach).
- พจนี ธู่อสุวรรณ. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองความเครียด และคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าแห่งหนึ่ง* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พนิดา อร่ามจรัส. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในกลุ่มบริษัทโทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรชูลี อาชาวอำรุง. (2554). *แนวทางปฏิรูปโครงสร้างและการบริหารจัดการอุดมศึกษา: รูปแบบจัดกลุ่มอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับศักยภาพปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพรรณ ศรีใจวงศ์. (2541). *ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรรณณี ลีกิจวัฒนา. (2553). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ: ความหมายทฤษฎี วิธีวิจัย การวัดและงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- พิทยา โภคา. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.
- พิมณฑา ชนะภย์. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโมกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2533). *การจัดการทรัพยากรคน*. กรุงเทพฯ : ปิ่นเกล้าการพิมพ์.
- เพียงภัทร์ เจริญพิทยา. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนเสถียร ประชาศิลป์ชัย. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน จิตลักษณะ และการถ่ายทอดทางสังคม ในองค์การกับความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.
- มารีษา สุจิตวนิช. (2550). *ยุทธวิธีในการลดผลกระทบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคคลที่มีชื่อเสียงในสื่อมวลชนต่อธุรกรรมเยาวชน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. (2555). *ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตและบริหารพัฒนาองค์กร*. สืบค้นจาก <http://social.nesdb.go.th>.
- รชฎ ชัยสดมภ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการสนับสนุนจากองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รชงพร โกมลเสวิน. (2546). *พฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์กร*. เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร หน่วยที่ 9. นนบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). *การติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วารภรณ์ สกลรัมย์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันทนา ชื่นฤทัย. (2556). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษา: บริษัทไอทีทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด*. ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิภาดา หลวงนา. (2546). *อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรการที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริชัย กาญจนวสี. (2550). *ทฤษฎีการทดสอบแนวใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 18)*. กรุงเทพฯ : สุพีเรีย พรินติ้งเฮาส์.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และ เฉลิมพล แจ่มจันทร์. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข*. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริพร ไทยกรณ์. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริรัตน์ เมืองสง. (2548). *การรับรู้บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สเวนเซน (ไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2553). *ทฤษฎีและเทคนิคการลุ่มตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

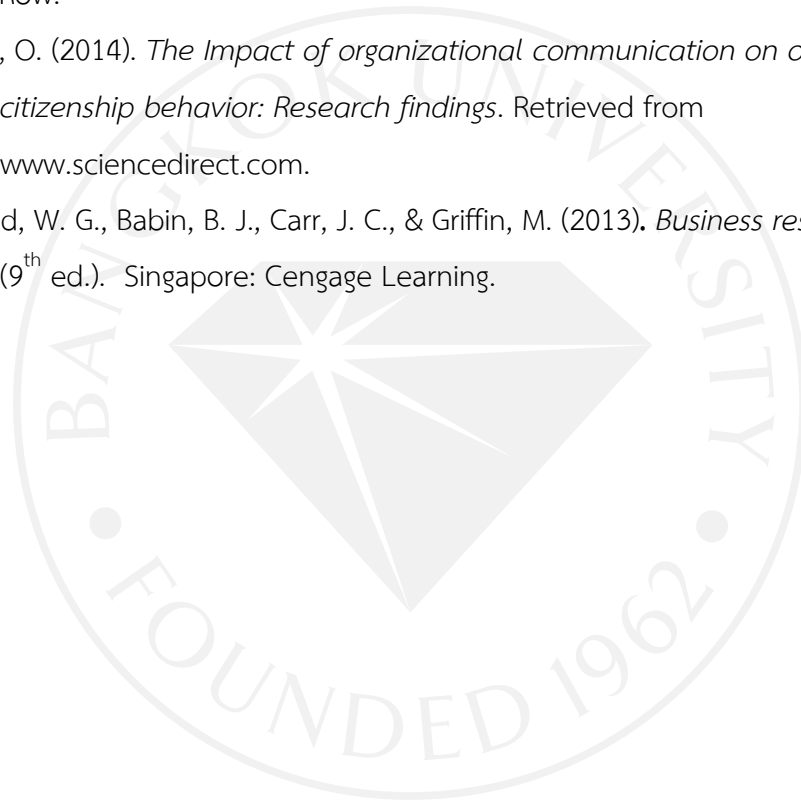


- สเนาะ ตีเยาว์. (2538). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมบัติ กุสุมาวลี. (2557). *บริษัทที่ได้รับรางวัล Best Company to Work For ประจำปี 2550 จากสถาบัน The great place to work, USA*. สืบค้นจาก [www.google.co.th](http://www.google.co.th).
- สมยศ นาวิการ. (2533). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สาธิต ปานอ่อน และคณะ. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการใน กลุ่มเรือนจำเขต 7*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุนทร นามโคตรศรี. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุปรียา ชื่นกลิ่น. (2546). *อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน* ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภาวดี แสนทวีสุข. (2543). *สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุมิตา เหมือนครุฑ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงาน* ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรัชย์ แก้วพิกุล. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534). *พฤติกรรมองค์กร*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่.
- อทิกร แก้วมา. (2550). *ความสัมพันธ์ของการรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท เจตนาในการแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหาร ระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.
- อภิษฎา วัฒนะเสวี และ ชนะเกียรติ สมานบุตร. (2556). *รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.

- อรัญญา ไชยศร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- อัสนีญา สุวรรณศิริกุล. (2547). *การบริการคน*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- อุมาพร มุลมณี. (2555). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เอกพงษ์ อึ้งคำ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการควบคุมฝูงชน 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1993). The Measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63, 1-18.
- Allison, P. D. (1999). *Multiple regression: A primer*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge.
- Barnard, C.I. (1938). *Organization and management: Selected papers*. Cambridge, MA: Harvard University.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (1999). *Management : Building competitive advantage* (4<sup>th</sup> ed.). Boston : McGraw-Hill.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1997). *Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research*. Retrieved from [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Clegg, S. R., Hardy, C., & Nord, W. R. (1996). *Handbook of organization studies*. London: SAGE.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- Cohen, J. (1970). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York : Academic.
- Delamootte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of work life in international perspective*. Geneva: International Labour Office.

- Dominguez, M. L. (2013). *Transformational leadership as an antecedent of change-oriented organizational citizenship behavior*. Retrieved from [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- George, J. M., & Jones, G. R. (2002). The role of time in theory and theory building. *Journal of Management*, 26, 657-684.
- Gorkem, S. Y. (2014). *Corporate communication in large-scale organizations in Turkey: Structure and responsibilities*. Retrieved from [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Greenberg, J., & Robert, B. A. (1995). *Behavior in organizations*. (4<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Howell, D. C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7<sup>th</sup> ed.). Belmont: Wadsworth, Cengage Learning.
- Jewell, L. N. (1998). *Contemporary Industrial/Organizational Psychology* (3<sup>rd</sup> ed.). New York : Brooks/Cole.
- Katz, D., Kahn, M. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley, 838 p.
- Newstrom, J.W. & Davis, K. (2002). *Organizational behavior: Human behavior at work*. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York : McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1997). A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes-performance hypothesis. *Academy of Management Review*, 2, 46-53.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior* (4<sup>th</sup> ed.). Homewood : Irwin.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bacharach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions: for future research. *Journal of Management*, 26 (3), 513-563.
- review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- Steers, R. M. (1975). Problems in the measurement of organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 20, 546-558.
- Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness*. California : Goodyear Publishers.

- Subramanian, G. (2013). *Workplace Flexibility, Empowerment and Quality of Life*. Retrieved from [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloan Management Review*, 15, 12-18.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper and Row.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.
- Yildirim, O. (2014). *The Impact of organizational communication on organizational citizenship behavior: Research findings*. Retrieved from [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9<sup>th</sup> ed.). Singapore: Cengage Learning.





## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อ  
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 วิชาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

## 2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20 – 25 ปี  
 3) 26 – 30 ปี  4) 31 – 35 ปี  
 5) 36 – 40 ปี  6) 41 – 45 ปี  
 7) 46 – 50 ปี  8) 51 ปี ขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท  2) 15,000 – 25,000 บาท  
 3) 25,001 – 35,000 บาท  4) 35,001 – 45,000 บาท  
 5) 45,001 - 55,000 บาท  6) 55,001 บาท ขึ้นไป

## 5. ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1) น้อยกว่า 3 ปี                       2) 3 – 6 ปี
- 3) 7 – 9 ปี                                 4) มากกว่า 9 ปี

## ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเอกชน

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←————→			เห็นด้วย น้อยที่สุด
<b>ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</b>					
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านรู้สึกพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. รายได้ที่ท่านได้รับจากบริษัท เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นที่ทำงานลักษณะเดียวกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</b>					
6. ท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. ท่านคิดว่ามาตรการในการป้องกันอันตรายจากการทำงานที่บริษัทวางไว้มีความเหมาะสม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←————→			เห็นด้วย น้อยที่สุด
9. ท่านคิดว่าอุปกรณ์ในการทำงานได้รับการตรวจสอบให้มีความปลอดภัยอย่างเพียงพอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล</b>					
10. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ๆ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11. บริษัทให้โอกาสท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานและอาชีพของพนักงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน</b>					
14. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานถ้าท่านมีความพร้อม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15. ท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมจากบริษัทเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16. เมื่อบริษัทให้โอกาส ท่านเต็มใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงานของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถแก้ปัญหาในงานได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น</b>					
18. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าต่อบริษัทที่สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19. ท่านได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดีเมื่อท่านขอร้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20. ท่านพูดคุยกแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
21. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานในระดับที่น่าพอใจ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)



คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←————→			เห็นด้วย น้อยที่สุด
22. ท่านรู้สึกว่าการบรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน</b>					
23. ท่านรู้สึกว่าได้ได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมจากการบริหารงานของบริษัท	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. ท่านคิดว่าบริษัทให้ความเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงานในระดับที่เหมาะสม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
25. ท่านคิดว่าบริษัทจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถอย่างยุติธรรม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
26. ท่านรู้สึกว่าการประสานงานในบริษัทส่วนใหญ่จะคำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าพวกพ้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม</b>					
27. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในระดับที่น่าพอใจ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
28. ท่านพอใจการจัดแบ่งเวลาสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละวันของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
29. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จทันกำหนด โดยไม่ต้องทำงานล่วงเวลา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
30. ท่านสามารถแบ่งเวลางานออกจากเรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม</b>					
31. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของบริษัทของท่านมีการดำเนินการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
32. บริษัทของท่านมีส่วนช่วยในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
33. ท่านเห็นด้วยและสนับสนุนนโยบายของบริษัทในด้านการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

### ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
<b>ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>					
35. ท่านเชื่อใจไว้วางใจในการเป็นผู้นำของผู้บริหาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
36. ท่านพอใจกับนโยบายการบริหารงานของผู้บริหาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
37. ท่านพอใจกับผลสำเร็จที่ปฏิบัติงานอยู่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
38. ท่านเชื่อว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรมีความสอดคล้องกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
39. ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กรในระดับใด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร</b>					
40. ท่านเห็นว่าองค์กรของท่านมีเป้าหมาย/กลยุทธ์/และแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
41. ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและนอกเวลาราชการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
42. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
43. ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
44. งานที่ท่านทำอยู่นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก</b>					
45. ท่านมีความพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติกับเงินเดือนที่ได้รับ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
46. ท่านมีความพอใจในการปฏิบัติงานให้เสร็จแม้ว่าจะไม่มีผลตอบแทน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
47. ท่านคิดว่า การพิจารณาความดีความชอบทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
48. ท่านทุ่มเทเวลาเพื่อการทำงานโดยวางกิจกรรมอื่นจนกว่างานจะแล้วเสร็จ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>การสื่อสารในองค์กร</b>					
49. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงาน และการปฏิบัติงาน ให้ท่านทราบอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
50. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
51. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
52. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
53. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

#### ส่วนที่ 4 การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย ←			→ เห็นด้วย	
	มากที่สุด				น้อยที่สุด
<b>การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร</b>					
54. ท่านยินดีปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนที่มีความจำเป็นต้องลาหยุดงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
55. เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ท่านยินดีให้คำแนะนำในฐานะที่ทำงานมาก่อน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
56. ท่านเป็นผู้รับฟังและเป็นที่ปรึกษาที่ดีของเพื่อนร่วมงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
57. ท่านอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอเมื่อมีเรื่องเร่งด่วน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
58. ท่านมีความอดทนต่ออุปสรรคในการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกิดขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
59. ท่านยินดีให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมใดๆ กับองค์กรเสมอไม่ว่าองค์กรจะร้องขอหรือไม่ก็ตาม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
60. ท่านให้ความสนใจต่อข่าวสารหรือประกาศที่ทางองค์กรแจ้งให้ทราบ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
61. ท่านมีความรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันองค์กรให้พัฒนายิ่งขึ้นไป	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
62. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
63. ท่านตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
64. เมื่อท่านได้รับคำวิจารณ์จากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ท่านจะนำมาปรับปรุงและพัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\***

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวสุดารัตน์ ครุฑสีก
Name & Last name	Miss Sudarat Krudsuek
วัน เดือน ปีเกิด	16 ธันวาคม 2532
Date of Birth	December 16, 1989
สถานที่ติดต่อ	54/30 ถ.เลียบบคลองสาม ต.คลองสาม อ.คลองหลวง ปทุมธานี 12120
Address	54/30 Klongsam Road, Klongsam, Klongloug, Pathumthani 12120
อีเมล	Sudarat.kroo@bumail.net
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
Education	Bachelor of Business Administration Major in Modern Business Management, Bangkok University

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 29 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) สุดารัตน์ สุทธิศักดิ์ อยู่บ้านเลขที่ 19/2  
ซอย - ถนน เดียนคองสาม ตำบล/แขวง คองสาม  
อำเภอ/เขต คองหลวง จังหวัด มหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 12120  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560201506  
ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก  
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ  
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ นำทัศนคติมาใช้ในการทำงานตามหน้าที่ขององค์กร และทัศนคติขององค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ต่อองค์กรของพนักงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

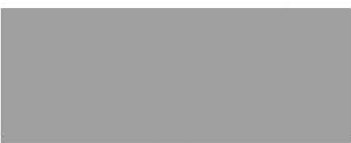
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( นางลลนาสุดทนต์ คุุณหสิต )

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร