

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับ

จากคนรอบข้าง กับความภักดีในองค์กรและความพอใจในงาน

กรณีศึกษา: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง

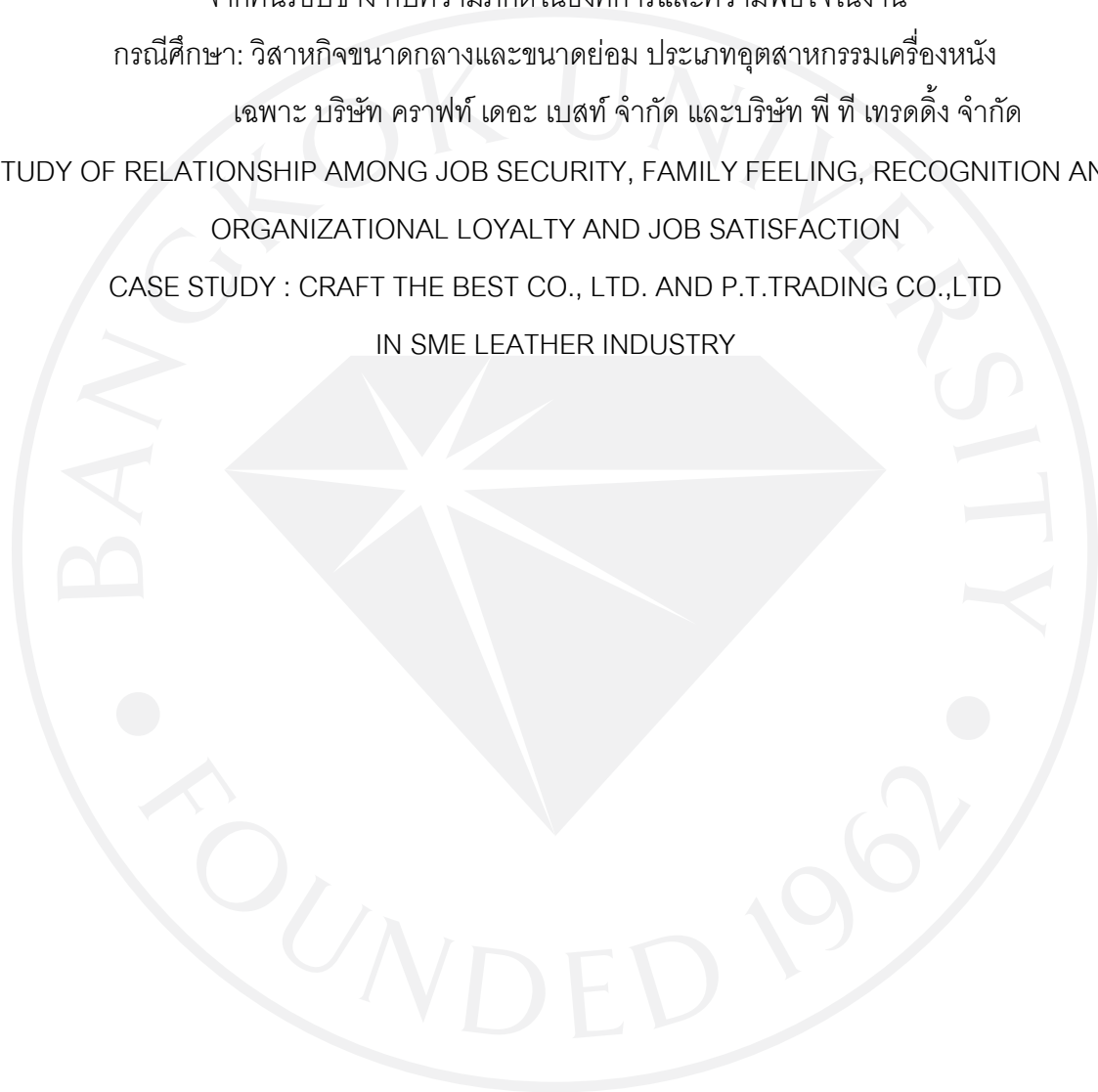
เฉพาะ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด และบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด

STUDY OF RELATIONSHIP AMONG JOB SECURITY, FAMILY FEELING, RECOGNITION AND

ORGANIZATIONAL LOYALTY AND JOB SATISFACTION

CASE STUDY : CRAFT THE BEST CO., LTD. AND P.T.TRADING CO.,LTD

IN SME LEATHER INDUSTRY



การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับ

จากคนรอบข้าง กับความภักดีในองค์กรและความพอใจในงาน

กรณีศึกษา: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง

เฉพาะ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด และบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด

STUDY OF RELATIONSHIP AMONG JOB SECURITY, FAMILY FEELING, RECOGNITION

AND ORGANIZATIONAL LOYALTY AND JOB SATISFACTION

CASE STUDY : CRAFT THE BEST CO., LTD. AND P.T.TRADING CO.,LTD

IN SME LEATHER INDUSTRY

นางสริยา จันทรพิชญ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2550

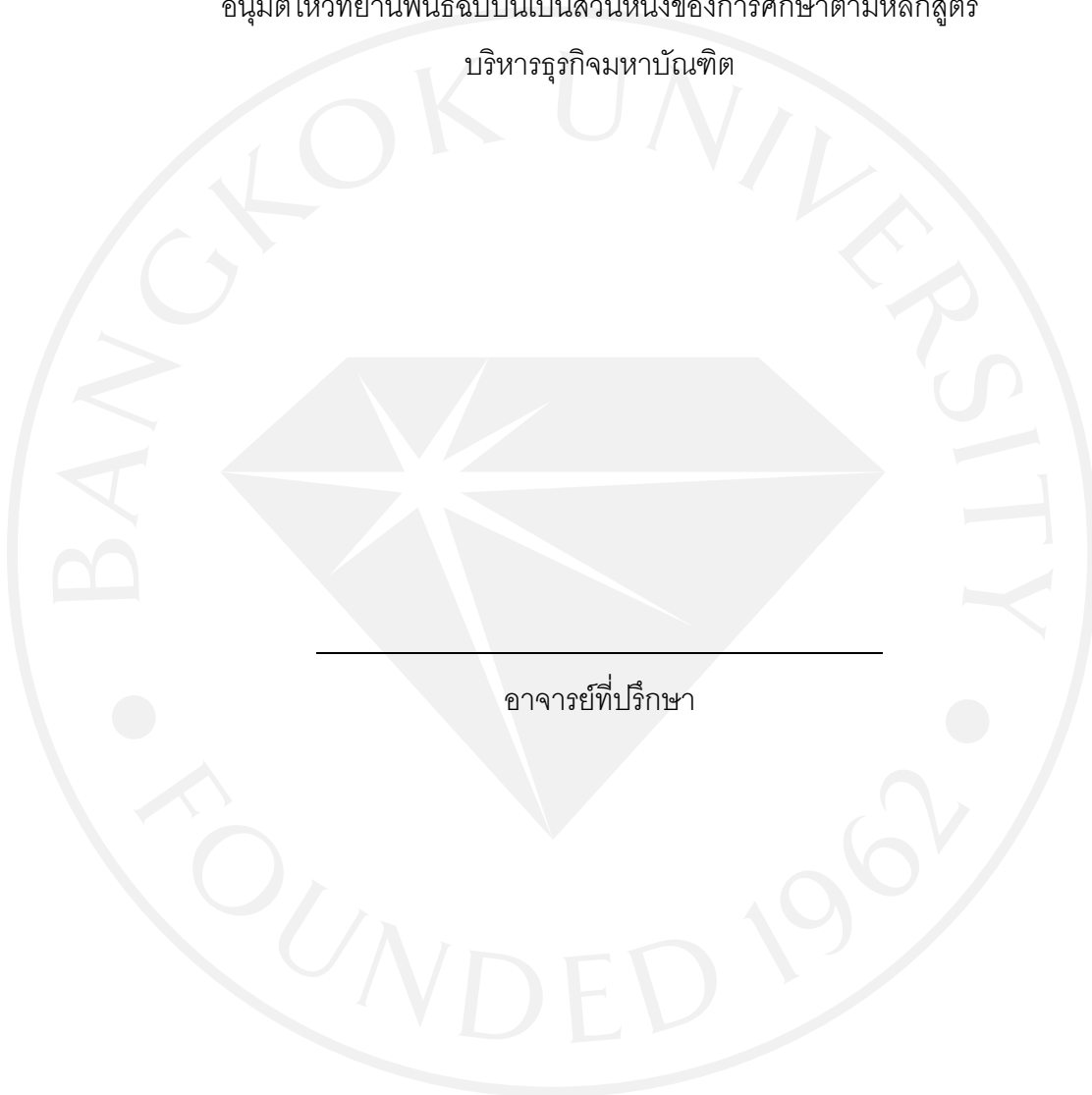


© 2550

นางศรียา จันท์เพ็ญ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต



---

อาจารย์ที่ปรึกษา

---

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ศรียา จันทร์เพ็ญ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2550, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง กับความภักดีในองค์กรและความพอใจในงาน กรณีศึกษา: วิทยาลัยขนาดกลาง และขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง เฉพาะ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด และ บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด (69 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ดร.วันชัย อริยะะพุทธิพงศ์

### บทคัดย่อ

วิทยาลัยขนาดกลางและขนาดย่อม หรือเอสเอ็มอี มีบทบาทความสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ เป็นทั้งแหล่งสร้างงาน สร้างรายได้ และเป็นรากฐานของเศรษฐกิจชุมชน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบทฤษฎีความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ซึ่งประกอบเป็นส่วนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน สัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรและความพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและรักษามูลค่าในกิจการวิทยาลัยขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมการผลิตที่เน้นการใช้แรงงาน(Labor Intensive) ที่มีความชำนาญงาน กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด และบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด

ระเบียบวิธีวิจัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งการวิจัยเชิงสำรวจ และการวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มประชากรของพนักงานระดับปฏิบัติการในวิทยาลัยขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง 2 แห่ง เป็นกรณีศึกษา เฉพาะ บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร รวมประชากร 159 คน โดยถามความเห็นต่อปัจจัยความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง สัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรและความพอใจในงาน โดยแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองทั้งหมด การวิเคราะห์ผลใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation) ในชุดคำสั่ง SPSS

ผลการวิจัย พบว่าความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรและความพอใจในงาน โดยการได้รับการ

ยอมรับจากคนรอบข้าง เป็นเรื่องที่พนักงานมีความเห็นว่ามีค่าสำคัญเป็นลำดับแรกที่สัมพันธ์  
กับความภักดีในองค์กรและความพอใจในงาน โดยปัจจัยที่สำคัญเป็นเรื่องการได้แสดงความ  
คิดเห็นอย่างอิสระ



อนุมัติ : \_\_\_\_\_

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Sariya Chanpen. M.B.A. (Business Administration, August 2007, Graduate School,  
Bangkok University

Study of Relationship Among Job Security, Family Feeling, Recognition and  
Organizational Loyalty and Job Satisfaction Case Study : Craft the Best Co., Ltd. and  
P.T.Trading Co.,Ltd in SME Leather Industry (69 pp.)

Advisor of thesis: Dr.Vanchai Ariyabuddhiphongs

#### Abstract

Small and Medium Enterprises or SMEs are important to Thai economy having direct impact at macro-economic level, particularly employment rate.

The objective of this study is to test the relationship between Job security, family feeling and recognition, a part of quality of work life, and organization loyalty and job satisfaction among workers.

Thai leather industry is a labor intensive industry and depends on skilled and experienced labor. The work processes require attention and care. The population of this study was 159 workers in SME leather industry from Craft The Best Co., Ltd. and P.T. Trading Co., Ltd. The respondents consider recognition from people around them and the ability to express their opinions as the most important factors. Job security, family feeling and recognition from people around them are found to relate to organizational loyalty and job satisfaction. The supervisors should pay attention to recognition and encourage workers to express their opinions. Work assignment should be made in accordance with each worker's ability to promote the workers' trust.

Approved: \_\_\_\_\_

Advisor of thesis

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร.วันชัย อริยะพุทธิพงษ์ และ ดร.ประภัศร วรณสถิตย์ ที่กรุณาใช้เวลา ให้ความรู้และคำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดการทำกรวิจัย ผู้ทำการวิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอบพระคุณ ดร.วิรัช สงวนวงศ์วาน ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และแก้ไขปรับปรุง ข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการทำกรวิจัย

ขอบพระคุณอาจารย์นฤทธิ และอาจารย์หลายท่านที่ช่วยแนะนำการค้นคว้าในหอสมุด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และอาจารย์หลายท่านของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

ขอบพระคุณผู้บริหารบริษัท คอนิเมก จำกัด ที่ให้โอกาสนำแบบสอบถามไปทดลอง (Pre-test) กับพนักงานระดับปฏิบัติการ และกรรมการผู้จัดการของบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด และบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการทำกรวิจัยนี้

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำการใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งใช้ในงานวิจัย

ท้ายที่สุด ขอขอบคุณ บุคคลในครอบครัว ทั้งสามี พี่สาว และหลาน ๆ ผู้ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ศรียา จันทรพิชญ์

สิงหาคม 2550



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญภาพ .....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย .....	7
ขอบเขตของงานวิจัย .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
คำนิยามศัพท์ .....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์ .....	11
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	11
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	16
ความภักดีในองค์การ .....	17
ความพึงพอใจในงาน .....	18
คุณภาพชีวิตการทำงาน .....	22
ความมั่นคงในงาน .....	26
ความเป็นครอบครัว .....	27
การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง .....	29
สมมติฐานการวิจัย .....	31
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	33
ประเภทของงานวิจัย .....	33
ประชากรที่ศึกษา .....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	34
การทดสอบเครื่องมือ .....	36
วิธีการเก็บข้อมูล .....	36
ประเภทของตัวแปร .....	37



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1	เปรียบเทียบสัดส่วนของ GDP สัดส่วนความต้องการแรงงานและ รายได้ .....	6
ตารางที่ 2.1	แสดงปัจจัยที่ทำให้คนไม่พึงพอใจกับที่ทำให้คนพึงพอใจตามทฤษฎี สองปัจจัย.....	14
ตารางที่ 2.2	เปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยที่เป็นความต้องการของมนุษย์	15
ตารางที่ 2.3	แสดงปัจจัยสุขอนามัยกับปัจจัยจูงใจของทฤษฎีในงานวิจัย .....	16
ตารางที่ 2.4	ผลการสำรวจความต้องการของลูกจ้าง .....	30
ตารางที่ 3.1	กลุ่มประชากรที่ศึกษา .....	34
ตารางที่ 3.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ..	38
ตารางที่ 3.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ ..	39
ตารางที่ 3.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม สถานภาพ .....	40
ตารางที่ 3.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม การศึกษา .....	41
ตารางที่ 3.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุการทำงาน .....	42
ตารางที่ 3.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนก ตามภูมิลำเนา .....	43
ตารางที่ 3.8	แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานนาน ๆ ...	44
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ด้านการมีตำแหน่งงานที่ดี .....	46
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ด้านการมีการอบรมพัฒนา .....	46
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ด้านการมีโอกาสก้าวหน้าในงาน .....	47
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ด้านการมีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ .....	47

ตารางที่ 4.5	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานได้จนเกษียณ .....	48
ตารางที่ 4.6	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ด้านการได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน .....	49
ตารางที่ 4.7	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา .....	49
ตารางที่ 4.8	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ด้านความไว้วางใจต่อกัน .....	50
ตารางที่ 4.9	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ด้านความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน .....	50
ตารางที่ 4.10	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ด้านมีความเท่าเทียมกัน .....	51
ตารางที่ 4.11	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับ จากรอบข้าง ด้านการยอมรับในความสามารถ .....	52
ตารางที่ 4.12	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับ จากรอบข้าง ด้านมีการมอบอำนาจหน้าที่ .....	52
ตารางที่ 4.13	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับ จากรอบข้าง ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ .....	53
ตารางที่ 4.14	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับ จากรอบข้าง ด้านการได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ .....	53
ตารางที่ 4.15	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับ จากรอบข้าง ด้านข้อเสนอแนะได้นำมาใช้ในการบริหารงาน .....	54
ตารางที่ 4.16	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านความรู้สึกยึดมั่นต่อบริษัท.....	55
ตารางที่ 4.17	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านการรักษาผลประโยชน์ให้บริษัท .....	55
ตารางที่ 4.18	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านการมาทำงานสม่ำเสมอ .....	56

ตารางที่ 4.19	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภักดีในองค์การ ด้านการทำงานนาน ๆ ด้วยความสบายใจ .....	56
ตารางที่ 4.20	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภักดีในองค์การ ด้านความรู้สึกผูกพันกับบริษัท .....	57
ตารางที่ 4.21	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านมีความพอใจในงานที่ทำ .....	58
ตารางที่ 4.22	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพอใจในความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน .....	58
ตารางที่ 4.23	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพอใจในเงื่อนไขการทำงาน .....	59
ตารางที่ 4.24	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย .....	59
ตารางที่ 4.25	แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพอใจในสภาพแวดล้อม .....	60
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างกับความภักดี ต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของประชากรที่ศึกษา .....	62
ตารางที่ 5.1	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	65

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	32



### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ เอสเอ็มอี มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นกลุ่มพลังที่ใหญ่ที่สุดของภาคธุรกิจ ทางสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้ทำการรวบรวมข้อมูลธุรกิจ เอสเอ็มอี จากแหล่งต่าง ๆ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานสถิติแห่งชาติ กรมศุลกากร กรมโรงงานอุตสาหกรรม และสำนักงานประกันสังคม จากการบูรณาการข้อมูลเหล่านี้ ทางสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีข้อมูลผู้ประกอบการ เอสเอ็มอี ประมาณ 2,239,280 ราย โดยประมาณร้อยละ 99 ของธุรกิจทั่วประเทศ รวมทั้งภาคอุตสาหกรรมการผลิต พาณิชยกรรม และบริการ ที่เหลือเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2548) จึงกล่าวได้ว่าวิวัฒนาการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่งผลกระทบโดยตรงต่อระบบเศรษฐกิจมหภาคของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่ออัตราการจ้างแรงงาน

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แบ่งประเภทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises) ดังนี้

#### 1. วิสาหกิจขนาดกลาง ได้แก่ กิจกรรมที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 กิจกรรมผลิตสินค้า ที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

1.2 กิจกรรมให้บริการ ที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

1.3 กิจกรรมค้าส่ง ที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 25 คน แต่ไม่เกิน 50 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท

1.4 กิจกรรมค้าปลีก ที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 30 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท

#### 2. วิสาหกิจขนาดย่อม ได้แก่กิจกรรมที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 กิจกรรมผลิตสินค้า ที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท

2.2 กิจกรรมให้บริการ ที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท

2.3 กิจการค้าส่ง ที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 25 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท

2.4 กิจการค้าปลีก ที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 15 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 30 ล้านบาท

(กฎกระทรวงอุตสาหกรรม, 2545)

ปัจจุบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ เอสเอ็มอี มีบทบาทความสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทวีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเป็นทั้งแหล่งสร้างงาน สร้างรายได้ และเป็นรากฐานของเศรษฐกิจชุมชน แต่เอสเอ็มอีไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงจากกิจการขนาดใหญ่และกลุ่มผู้ผลิตสินค้าจากต่างชาติ ภาครัฐจึงพยายามผลักดันและส่งเสริมให้ เอสเอ็มอีไทย มีการปรับตัว เพื่อนำไปสู่รูปแบบการทำธุรกิจที่ใช้ความรู้ ทักษะ และนวัตกรรม ควบคู่กันไป (พารนี ปีทมานันท์, 2549)

ปัญหาด้านแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีปัญหาและอุปสรรคเรื่อยมาจากการศึกษาหลายแหล่ง เช่น การศึกษาของบริษัทรจัดการอุตสาหกรรม (2528) การเข้าออกของแรงงานสูงและปัญหาของ เอสเอ็มอี การศึกษาแต่ละเรื่องมิได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุและที่มาของปัญหา ขาดรายละเอียดในด้านความต้องการของแรงงาน (ประดิษฐ์ ชาติสมบัติ, 2533) ซึ่งเป็นปัญหาเช่นนี้มาเป็นเวลานาน

จากข้อมูลปี 2546 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า ลูกจ้างในภาคตะวันออกเฉลี่ยเหนือจำนวน 566,517 คน ทำงานในสถานประกอบการ 54,658 แห่ง อยู่ในภาคผลิตมากที่สุด คิดเป็นเกือบร้อยละ 50 ของลูกจ้างภายใต้ระบบประกันสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548)

นอกจากนี้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิตจำนวนมากต้องประสบปัญหาด้านกำลังคน เช่น พนักงานทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ มีพนักงานเข้าใหม่และลาออกเป็นประจำ พนักงานไม่จงรักภักดีต่อองค์กร (กรณีศึกษาโครงการชุมชนชีวิตธุรกิจไทย, 2546) และกรณี การเคลื่อนย้ายแรงงานจากภาคเกษตรกรรมสู่ภาคอุตสาหกรรม ตั้งแต่ พ.ศ. 2514-2545 พบว่ามีสถิติสูงขึ้น กล่าวคือ ในพ.ศ. 2514 แรงงานภาคเกษตรกรรมมีอยู่ถึงร้อยละ 79.17 มาในพ.ศ. 2545 มีเพียง ร้อยละ 44.64 เท่านั้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2545)

การที่เกษตรกรเคลื่อนย้ายเข้าสู่เมืองเป็นจำนวนมาก โดยคาดว่าจะมีโอกาสทางเศรษฐกิจที่ดีกว่า มีงานทำ ค่าจ้างแรงงานสูงกว่าการทำเกษตร (กฤษณา บัวเข็มทอง, 2547) พวกเขามีความตั้งใจมาทำมาหากินแล้วส่งเงินที่ไม่มากนักส่งกลับบ้านเพื่อให้ครอบครัวของเขาที่บ้านเกิด



โดยข้อเท็จจริงจากปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจกับประเทศไทยในปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ได้ส่งผลต่อการประกอบการของ SME เป็นอย่างมาก มีผลทำให้เศรษฐกิจของเกิดภาวะชะงักงัน (ปราโมทย์ วิทยาสุข, 2546) เพื่อให้มีความเข้มแข็งเพียงพอกับการเปลี่ยนแปลงให้สามารถแข่งขันได้ จึงเกิดระบบการวินิจฉัยของสถานประกอบการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นการนำไปสู่การให้ความช่วยเหลือ เพื่อยกระดับและปรับปรุงประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ในด้านการผลิต การบริหาร การจัดการด้านคุณภาพและบริการ โดยจัดทำแผนฟื้นฟูธุรกิจให้สามารถดำเนินกิจการ และรักษาสภาพการจ้างงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง (กรณีศึกษาโครงการชุบชีวิตธุรกิจไทย, 2546)

จากรายงานผลการวินิจฉัยของสถานประกอบการ 6 (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2545) ประเด็นด้านแรงงาน สรุปได้ว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ว่าจ้างแรงงานต่างถิ่นเป็นส่วนใหญ่ว่างงานเหล่านี้ชักนำกันมาโดยกลุ่มคนในพื้นที่เดียวกัน และมีวัฒนธรรมเหมือนกัน ซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสียต่อการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กร ผลดีนั้น ได้แก่ การบริหารจัดการแรงงานที่มาจากถิ่นฐานเดียวกันจะสามารถดำเนินการได้ง่าย เนื่องจากการได้อยู่กับพวกพ้องช่วยให้เกิดความอบอุ่นใจ ที่สำคัญ คือ ส่งเสริมความสามัคคีและลดปัญหาความไม่ลงรอยกันหรือข้อขัดแย้งในการทำงาน ผลเสีย ได้แก่ หากมีใครลาออกไปเพียงคนเดียว อาจมีผลให้อีกหลายคนลาออกตาม หรือบางกรณี เช่น ทางบ้านต่างจังหวัดเกิดเหตุการณ์ใด ๆ เป็นเหตุให้ต้องกลับบ้าน ก็อาจมีการลางานกลับบ้านพร้อม ๆ กันหลายคน และอาจกลับมาไม่ครบจำนวน หรืออาจไม่กลับมาทำงานเลย ทั้งหมด ทำให้มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจ นับเป็นเรื่องสำคัญที่สร้างความกังวลใจให้แก่เจ้าของกิจการเป็นอย่างมาก

บราแฮม (Branham, 2005) กล่าวถึงเหตุผล 7 ประการที่พนักงานลาออกจากงาน ได้แก่

1. ความไม่พอใจในงาน (The Job or Workplace was not as Expected)
2. งานไม่เหมาะกับคน (The Mismatch between Job and Person)
3. มีการสอนงานน้อย (Too Little Coaching and Feedback)
4. โอกาสก้าวหน้ามีน้อย (Too Few Growth and Advancement)
5. รู้สึกไม่มีคุณค่าและขาดการยอมรับ (Feeling Devalued and Unrecognized)
6. ความเครียดจากงาน (Stress from Overwork and Work-Life Imbalance)
7. ขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้นำ (Loss Trust and Confidence in Senior Leader)

จุลสัน ทันอินทร์อาจ (2546, หน้า 9) กล่าวว่า

“ข้อแตกต่างระหว่างแรงงานอีสานกับนายจ้างคือนายจ้างมีพื้นฐานความคิดการบริหารจัดการ แบบวัฒนธรรมองค์การระบบทุนนิยมในกระบวนการผลิตและบริการ กล่าวคือจะเน้นความ เป็นปัจเจกชน การแข่งขัน เพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุดอันเป็นจุดมุ่งหมายของนายจ้าง ในขณะที่แรงงานอีสานที่เป็นลูกจ้างเน้นการทำงานแบบพึ่งพาอาศัยกันและเพื่อพอกินอยู่พอกินโดยไม่หวังผลกำไรมากนัก ดังนั้นในกระบวนการผลิตจึง แบ่งลูกจ้างออกเป็นแผนกและแยกลูกจ้างที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน อยู่คนละสายการผลิตเพื่อป้องกันมิให้พูดคุยกันเพราะจะทำให้เสียเวลาในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ ลูกจ้างห่างเหินกันไม่มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน อยู่แบบตัวใครตัวมัน ส่งผลให้ลูกจ้างขาดการเอื้ออาทรไม่มีน้ำใจให้กันซึ่งเป็นการทำลายทุนทางสังคมของลูกจ้าง เมื่อมีปัญหาลูกจ้างขาดที่พึ่งทางใจ ขาดเพื่อนที่จะให้คำปรึกษา . . . ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา”

ปัจจุบันปัญหาความขัดแย้งแรงงานซับซ้อนเชื่อมโยงหลายมิติ จึงควรศึกษาปัญหาความขัดแย้งแรงงานในมิติวัฒนธรรมเพิ่มจากมิติทางเศรษฐกิจจะทำให้ได้มุมมองที่หลากหลายและมีความรู้เพิ่มขึ้นอีกด้านซึ่งสามารถนำเอามุมมองด้านวัฒนธรรมไปใช้ในการวิเคราะห์ปรากฏการณ์หรือแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งแรงงานได้เพิ่มอีกด้าน ทำให้มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหาคความขัดแย้งแรงงานกับสิ่งที่เกี่ยวข้องของหลายด้านมากขึ้นดังที่นายแพทย์ ประเวศ วะสี กล่าวว่า “การวิเคราะห์เช่นนี้เป็นทั้งปรัชญาและวิธีการที่มีพลังอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาคแบบองค์รวมรอบด้านและถอนรากถอนโคนในที่สุด” (จาตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร, 2545, หน้า 5)

ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตและต้นทุนของวิสาหกิจ รวมทั้งความผิดพลาดในการทำงานของพนักงานใหม่ที่ยังขาดความรู้ความชำนาญ ดังนั้นปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงานในองค์การอย่างยั่งยืนหรือความจงรักภักดีต่อองค์การจึงมีความสำคัญ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังที่ พะยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 5) กล่าวว่า

“มนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่ายิ่งขององค์การที่สามารถสร้างคุณูปการให้แก่องค์การอย่างมหาศาล ในอดีตมุมมองที่ผู้บริหารมองมนุษย์ที่ปฏิบัติการในองค์การเป็นเพียงสิ่งของวัสดุหรือเครื่องจักร ที่ช่วยให้งานในองค์การประสบผลสำเร็จแต่สำหรับมุมมองในปัจจุบันมนุษย์ที่ปฏิบัติการในองค์การนั้นมีคุณค่าที่องค์การต้องธำรงรักษาให้มีสุขภาพกายและจิตที่ดี โดยผู้บริหารยุคใหม่เชื่อว่าบุคคลในองค์การล้วนมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่องค์การจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรคประโยชน์แก่องค์การ นอกจากนี้ยังยอมรับว่าการทำงาน

ในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อผู้ปฏิบัติกรมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก”

จากปัญหาการขาดแคลนแรงงานมีฝีมือ นายวิสุทธิ จิราธิยุทธ รองประธานคณะกรรมการ สถาบันเพิ่มศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เปิดเผยถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาแรงงานมีฝีมือขาดแคลน ว่า “สภาอุตสาหกรรมได้เสนอรัฐบาลจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualifications Institute, VQI) เพื่อรับรองมาตรฐานการทำงาน ฝึกวิชาชีพ ให้กับกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมและสถานประกอบการ โดยคณะรัฐมนตรี ได้อนุมัติในหลักการโดยร่วมมือกับกระทรวงแรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงศึกษาธิการเพื่อยกระดับมาตรฐานฝีมือของคนไทย” (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2548, หน้า 1)

อุตสาหกรรมเครื่องหนังของไทย เป็นอุตสาหกรรมเบาประเภทหนึ่งที่มีการใช้แรงงานจำนวนมาก (Labor Intensive) มีอิทธิพลต่ออัตราการจ้างแรงงาน คุณภาพงานจำเป็นต้องอาศัยแรงงานฝีมือที่มีทักษะและความชำนาญงาน ขั้นตอนการผลิตจึงต้องพิจารณาฝีมือความละเอียดของการตัดเย็บที่มีความประณีต (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2547) ปัญหาสำคัญที่สุดของอุตสาหกรรมนี้คือ การเพิ่มขึ้นของค่าจ้างแรงงาน รวมถึงการขาดแคลนแรงงานที่มีความชำนาญ เนื่องจากเครื่องหนังเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่พึ่งพาการใช้แรงงานสูง (ส่วนวิจัยอุตสาหกรรม, 2549) ดังนั้นในวิสาหกิจประเภทนี้จึงต้องเป็นแรงงานที่มีการสะสมประสบการณ์เป็นระยะเวลานาน

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการภายในประเทศไทยในอุตสาหกรรมกระเป๋าเดินทางและกระเป๋าหนัง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 196 ราย โดยแบ่งเป็นผู้ประกอบการขนาดใหญ่จำนวน 4 ราย ผู้ประกอบการขนาดกลางจำนวน 45 ราย ผู้ประกอบการขนาดเล็กจำนวน 147 ราย (กรมโรงงานมีนาคม, 2545)

ตารางที่ 1.1: เปรียบเทียบสัดส่วนของ GDP สัดส่วนความต้องการแรงงานและรายได้

ประเภท อุตสาหกรรม	สัดส่วนต่อ GDP รวมปี 2546 (%)	สัดส่วนความ ต้องการแรงงาน เฉลี่ยปี 2548-50	จำนวนการ เปลี่ยนแปลง + เพิ่ม – ลด(คน)	รายได้เฉลี่ย ต่อคนต่อเดือน (บาท)
อาหาร/เครื่องดื่ม	16.78	18.59	37,949	5,787
ชิ้นส่วนยานยนต์	10.82	2.74	13,388	9,281
สิ่งทอ	5.90	8.20	-11,869	5,151
เครื่องแต่งกาย	5.25	13.15	1,067	5,241
เครื่องหนัง	3.33	2.45	-16,439	5,659
เหล็ก/เหล็กกล้า	1.31	1.74	6,966	8,256
ผลิตภัณฑ์ไม้ ฯลฯ	0.25	5.18	-21,959	4,261

ที่มา : กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม . (2548). สัดส่วนการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต.

กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.

จากตาราง 1.1 อุตสาหกรรมเครื่องหนังเป็นอุตสาหกรรมที่มีสัดส่วนต่อ GDP รวม ที่อยู่ในระดับต้น ๆ คือ ติดอันดับ 1 ใน 5 ของสินค้าอุตสาหกรรมไทย นับว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของชาติ ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมไทย

อุตสาหกรรมเครื่องหนัง มีกระบวนการผลิตที่แตกต่างกับอุตสาหกรรมอาหาร/เครื่องดื่ม อุตสาหกรรมสิ่งทอ เครื่องแต่งกายและอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งมีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ของการส่งออก มีกระบวนการผลิตที่เน้นระบบการผลิตเป็นสำคัญ ส่วนอุตสาหกรรมเครื่องหนังมีโครงสร้างการผลิตที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก กระบวนการผลิตเน้นที่คนเป็นสำคัญ อาศัยแรงงานและทักษะความชำนาญของแรงงานอยู่มาก ขั้นตอนการผลิตหลายขั้นตอนยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตได้ เนื่องจากสินค้ามีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบบ่อยตามแฟชั่น ทำให้ยากต่อการนำเครื่องจักรมาใช้ในการผลิต (ระหง ทิพยาภรณ์, 2547) ดังนั้น ภาระสำคัญของโรงงานผู้ผลิตเครื่องหนัง คือ การระดับประคองและรักษาสภาพการจ้างงานของลูกจ้างแรงงานฝีมือให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนาน ประกอบกับบริบททางสังคมที่ต้องปรับตัวตามกระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจผลการศึกษารองการแรงงานระหว่างประเทศ หรือ International Labor Organization เรื่องของต้นทุนค่าใช้จ่ายในกรณีของการรับพนักงานใหม่ และฝึกจนมีทักษะในการทำงานเป็นที่น่าพอใจ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วบริษัทจะต้องลงทุนในเรื่องของกระบวนการรับพนักงานใหม่ในสัดส่วนประมาณ 40% ของเงินค่าจ้างต่อปี (วชิรพงศ์ สาลีสิงห์, 2547) ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องหาทางจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ และทำงานให้

องค์กรอย่างเต็มที่หรือที่เราเรียกว่า “การสร้างความภักดีของพนักงานต่อองค์กร” นั่นเอง

สรุปความสำคัญของปัญหา ดังนี้

1. อุตสาหกรรมเครื่องหนังในประเทศไทย ยังคงเน้นปัจจัยแรงงานในการผลิต (Labor Intensive) และลักษณะของผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญที่ความประณีต สวยงาม ซึ่งต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์
2. แรงงานมีอัตราการเข้า-ออก สูง ทำให้ขาดความชำนาญและการสะสมประสบการณ์
3. แรงงานมีอัตราการเข้า-ออก สูง ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งด้านคุณภาพของสินค้า และการจัดการ
4. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ขาดแนวทางในการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรได้นาน ๆ
5. การศึกษาในเรื่องดังกล่าวมีน้อย
6. แนวทางแก้ไขยังคงเน้นมิติทางเศรษฐกิจ มากกว่ามิติทางวัฒนธรรม

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ซึ่งประกอบเป็นส่วนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรและความพอใจในงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ซึ่งผู้วิจัยพบว่างานวิจัยในเรื่องดังกล่าวยังมีน้อยมาก เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคลในกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง

#### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อทดสอบทฤษฎีความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ซึ่งประกอบเป็นส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง กรณีศึกษาเฉพาะ บริษัทผู้ผลิตเครื่องหนัง 2 บริษัท คือ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด และบริษัท พี ที เทรดดิง จำกัด ซึ่งมีขนาดใกล้เคียงกัน

2. เพื่อหาความสัมพันธ์ของความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างกับความภาคภูมิใจต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน

3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์การและรักษาบุคลากรในกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง กรณีศึกษาเฉพาะ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด โรงงานตั้งอยู่ที่ 35/115 หมู่ 2 ตำบลบางน้ำจืด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร 74000 และ บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ตั้งอยู่ที่ 164/81 ถนนบางกอกน้อย-ตลิ่งชัน แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ของบริษัทผู้ผลิตเครื่องหนัง กรณีศึกษาเฉพาะ 2 บริษัท ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรสาคร ต่อปัจจัยความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง

2. ความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน

เหตุผลที่เลือกศึกษาบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด เนื่องจากเป็นบริษัทผู้ผลิตสินค้าประเภทเครื่องหนัง ก่อตั้งมานานกว่า 20 ปี ที่ประสบผลสำเร็จด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สามารถรักษาแรงงานให้ทำงานได้เป็นเวลายาวนาน โดยผลงานเป็นที่เปิดเผยต่อสังคม สำหรับบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด เป็นอุตสาหกรรมเครื่องหนังประเภทเดียวกัน มีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการใกล้เคียงกัน ก่อตั้งมานานกว่า 30 ปี และสามารถรักษาแรงงานให้ทำงานได้เป็นเวลายาวนาน

ช่วงเวลาการสำรวจ เริ่มจากกำหนดทดสอบแบบสอบถามและดำเนินการใช้แบบสอบถามในเดือนมกราคม เสร็จสิ้นภายในเดือนมีนาคม 2550

#### คำถามของงานวิจัย

คำถามของงานวิจัยครั้งนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยของความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัวและการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ได้แก่

(1) ด้านของความมั่นคงในงาน ได้แก่ การมีตำแหน่ง งานที่ดี มีการอบรมพัฒนา โอกาสก้าวหน้าในงาน การมีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ และสามารถอยู่ได้จนเกษียณอายุ



(2) ด้านความเป็นครอบครัว ได้แก่ ความพอใจในการได้ ทำกิจกรรมร่วมกัน สัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจต่อกัน ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และความเท่าเทียมกัน

(3) ด้านการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ได้แก่ การได้รับการยอมรับในความสามารถ การได้รับมอบอำนาจหน้าที่ การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

และความคิดเห็นที่มีต่อความภาคภูมิใจต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน

(4) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กร การรักษาสภาพประโยชน์ต่อองค์กร ความสม่ำเสมอในการมาทำงาน ประารถงานจะทำงานต่อไปนาน ๆ และ ความผูกพันกับองค์กร

(5) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความพอใจในงานที่ทำ ความพอใจในความช่วยเหลือต่าง ๆ ของหัวหน้างาน เงื่อนไขการทำงาน

ปริมาณงานที่รับผิดชอบ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สนับสนุนแนวคิดและทฤษฎีการจูงใจและจากงานวิจัยต่าง ๆ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริค เฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Motivation – Hygiene Theory)
2. ได้ทราบความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ของกรณีศึกษาเฉพาะ 2 บริษัท ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรสาคร ที่มีต่อปัจจัยความความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ประกอบเป็นส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นแนวทางในการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ในกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง
4. เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ศึกษาเพื่อแก้ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลและรักษาทรัพยากรบุคคลในกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง

พนักงาน (Employee) หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งทำงานด้านกำลังภายในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมผลิตเครื่องหนัง

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) หมายถึง การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เชื้อเพื่อต่อกัน

มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับจากคนรอบข้างทั้งเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน มีมาตรการรักษาความปลอดภัย และการมีสวัสดิการที่ดี

ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความยั่งยืนของอาชีพ โอกาสก้าวหน้าในงาน การมีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ

ความเป็นครอบครัว (Family Feeling) หมายถึง การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้ทำกิจกรรมที่พอใจร่วมกัน มีความเอื้ออาทรแก่กัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและมีความผูกพัน

การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง (Recognition) หมายถึง การแสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและบุคคลรอบข้าง การได้รับมอบอำนาจหน้าที่และการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

ความภักดีในองค์กร (Organization Loyalty) หมายถึง ความยึดมั่น ความปรารถนาในการทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลานาน มาทำงานสม่ำเสมอ และรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร ด้วยความจงรักภักดี อันเป็นความผูกพันระดับภายใน (Internal Commitment)

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่ทำ เป็นทัศนคติด้านบวก อันเป็นผลจากการรับรู้ในการจูงใจด้านความสำเร็จในงาน พพอใจในความช่วยเหลือต่าง ๆ ลักษณะของงาน เงื่อนไขการทำงาน ความรับผิดชอบ ปริมาณงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน



บทที่ 2  
วรรณกรรมปริทัศน์

อุตสาหกรรมเครื่องหนังไทยเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไม่ต่ำกว่าปีละ 75,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่ติดอันดับ 1 ใน 10 ของสินค้าอุตสาหกรรมไทย นับว่ามี ความสำคัญต่อเศรษฐกิจของชาติ สำหรับผลิตภัณฑ์รองเท้าหนัง กระเป๋าหนัง มีมูลค่าการส่งออก กว่า 50,000 ล้านบาทต่อปี มีผู้ประกอบการกว่า 500 ราย แต่มีจำนวน 50% เป็นอุตสาหกรรมที่ทำการผลิตภายใต้ตราสินค้า (Brand) ต่างประเทศ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2548)

ในปี 2548 อุตสาหกรรมรองเท้าและเครื่องหนังที่จดทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม รวบรวมข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ 2549 โดยสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม มีประมาณ 997 โรง มี การจ้างงาน 96,681 คน โรงงานกว่าร้อยละ 90 เป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก สามารถแยกได้ ดังนี้

อุตสาหกรรมฟอกย้อมแต่งสำเร็จหนัง	194	โรง	มีแรงงาน	6,828	คน
อุตสาหกรรมรองเท้า	498	โรง	มีแรงงาน	62,662	คน
อุตสาหกรรมของเล่นสัตว์	24	โรง	มีแรงงาน	2,356	คน
อุตสาหกรรมเครื่องหนัง	245	โรง	มีแรงงาน	19,976	คน
อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์หนัง	36	โรง	มีแรงงาน	4,859	คน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษามั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ซึ่งประกอบเป็นส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนังที่เน้นฝีมือแรงงานเป็นสำคัญ ซึ่ง จำเป็นต้องรักษาสภาพการจ้างงานให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนาน กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ผู้ผลิตกระเป๋าถือ และกระเป๋าเดินทาง และ บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ผู้ผลิตกระเป๋าถือ และกระเป๋าใส่ธนบัตร รวม 2 บริษัท ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจูงใจมีอยู่หลากหลายทฤษฎี แต่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจทฤษฎีการจูงใจ ที่มุ่งเน้นปัจจัยที่เป็นความต้องการของมนุษย์เพียง 3 ทฤษฎี ได้แก่

1. Maslow's Hierarchy of Needs Theory คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ที่แพร่หลายที่สุด ซึ่งแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ คือ

1.1 Physiological Needs คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่พักอาศัย ฯลฯ

1.2 Safety Needs คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย ต้องการความมั่นคง และความคุ้มครองจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ

1.3 Social Needs คือ ความต้องการทางสังคม ต้องการความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การยอมรับ และมิตรภาพ

1.4 Esteem Needs คือ ความต้องการเกียรติยศ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ตำแหน่ง อำนาจ การยกย่องนับถือ

1.5 Self-actualization Needs คือ ความต้องการให้ความคิดฝันของตนเป็นจริง เช่น ความเจริญรุ่งเรืองในลาภยศสรรเสริญทั้งปวง ตามแต่แต่ละคนจะคิดฝันไว้ (วิรัช สงวนวงศาน, 2546)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ เป็นการอธิบายถึงความต้องการ ที่เมื่อมีการตอบสนองในแต่ละขั้นแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น และมาสโลว์ได้ลำดับความต้องการเป็น 2 กลุ่ม คือ ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Lower-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัยที่พึงมี และความต้องการขั้นสูง (Higher-order Needs) เป็นความต้องการทางสังคม เกียรติยศ ซึ่งเป็นการตอบสนองภายในหรือจิตใจ (วิเชียร วิทญญุตม, 2547)

2. Alderfer's ERG Theory โดย เคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ทฤษฎี ERG โดยจัดระดับความต้องการ 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อดังนี้

2.1 ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์ (Maslow) เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงิน ค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

2.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการทางสังคมและเกียรติยศชื่อเสียง

2.3 ความต้องการด้านการเจริญเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการรวมทั้งเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการความสำเร็จในชีวิตไว้ด้วยกัน

(สาร์ณี โตอรุณ, 2545)

ทฤษฎี ERG คล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ แต่มีการจัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ

### 3. Herzberg's Motivation – Hygiene Theory หรือ ทฤษฎีสองปัจจัย

จากความสำเร็จของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีการจูงใจ เน้นเรื่องความต้องการของบุคคล (Need Theories of Work Motivation) ดังกล่าวข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาด้านความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ซึ่งประกอบเป็นส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งผลกับกับความภาคภูมิใจในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน ที่สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) มีที่มาจากผลงานวิจัยของเฮอริชเบอร์ก และคณะ (Herzberg et al., 1966) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเข้าไปสัมภาษณ์วิศวกรและพนักงานบัญชีที่ละคนจำนวน 200 คนในเมืองพิทซเบิร์ก สหรัฐอเมริกา เขาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ถึงความรู้สึกดี ๆ และรู้สึกไม่ดีมาก ๆ ในช่วงที่ทำงาน ผลปรากฏเป็นที่น่าสนใจว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจต่องาน เป็นคนละปัจจัยกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจต่องาน (Keith Davis, 1967)

เฮอริชเบอร์ก สรุปว่า ปัจจัยกลุ่มที่นำไปสู่ความพึงพอใจ จะไม่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2546) ตามที่เฮอริชเบอร์กกล่าว ปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานนั้นแยกอยู่อย่างอิสระเป็นเอกเทศจากสิ่งนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงาน กล่าวคือ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เมื่อได้รับแล้ว ไม่ได้หมายความว่า จะเกิดความพึงพอใจ เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจคนในหน่วยงานให้เกิด ความพอใจ

ปัจจัยทั้ง 2 ด้าน เป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่ง เฮอริชเบอร์ก กล่าวถึงองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน 5 ประการ ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ โอกาสเจริญเติบโต ความรับผิดชอบ และลักษณะงาน (Bohlander & Snell, 2005) ส่วนปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

ตารางที่ 2.1: แสดงปัจจัยที่ทำให้คนไม่พึงพอใจกับปัจจัยที่ทำให้คนพึงพอใจตามทฤษฎีสองปัจจัย

ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค่าจูน ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดคนไม่พึงพอใจ	ปัจจัยจูงใจปัจจัยที่ทำให้คนพึงพอใจ
นโยบายองค์การ (Organizational Policies) การบังคับบัญชา (Quality of Supervision) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ค่าจ้างที่เป็นธรรม(Base Wage) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน (Relationships with Peers) สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationships with Subordinates) สถานภาพ (Status) ความมั่นคง (Security)	ความสำเร็จ (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement) การเจริญเติบโต (Growth)

ที่มา : วิรัช สงวนวงศิวน. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.

Schermerhorn, Hunt & Osborn. (2005) Organizational Behavior (9<sup>th</sup> ed.). USA: John Wiley & Sons.

นอกจากนี้ ยังยุทธ เกษสาคร, (2541) อธิบายว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค่าจูน และ ปัจจัยจูงใจ มีดังนี้

1. ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ

ตารางที่ 2.2: เปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยที่เป็นความต้องการของมนุษย์

Maslow's Hierarchy of Needs	Alderfer's ERG Theory	Herzberg's Two Factor Theory
ความต้องการ ความฝันที่เป็นจริง	ความต้องการความเจริญเติบโต	ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน
ความต้องการ เกียรติยศ		
ความต้องการ ทางสังคม	ความต้องการด้านความสัมพันธ์	ปัจจัยจูงใจ
ความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัย	ความต้องการเพื่อการดำรงอยู่	
ความต้องการ ทางกายภาพ		

ที่มา: สมยศ นาวิการ. (2536) การบริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

วิเชียร วิทยอุดม. (2547). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ  
ไซเท็กซ์.

จากตารางเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยที่เป็นความต้องการของมนุษย์ ข้างต้น ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจในการกำหนดพฤติกรรมและการแสดงออกของมนุษย์ ซึ่งปัจจัยจูงใจของทั้ง 3 ทฤษฎี ไม่มีความแตกต่างกัน เพียงแต่มีการจัดกลุ่มตามแนวทางการศึกษาของแต่ละนักทฤษฎี

พะยอม วงศ์สารศรี, (2542) สรุปไว้ว่า นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเองที่รักการแสวงหา การจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความสนใจเจตคติ ความต้องการ ที่นับว่ามีคุณค่าต่อการทำงานอย่างยิ่ง เพราะผู้บริหารไม่ต้องหากลวิธีมาชักจูงให้พนักงานเกิดการจูงใจในการทำงาน

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับ การกระตุ้นจากภายนอก ให้มองเห็นจุดหมายปลายทางอันนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลได้แก่ เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การประกวด การให้รางวัล เป็นต้น

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุนจิตใจ (Hygiene Factors) เป็นการจูงใจภายนอก ที่ทำให้คนพอที่จะทำงานได้ เป็นการช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับบุคคลในงาน ส่วนปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) นั้นเป็นการจูงใจภายในที่ไม่ใช่วัตถุ แต่เกิดจากสิ่งเร้าภายใน เพื่อให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติไปสู่ความพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อการทำวิจัยครั้งนี้ คือ การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญในการประยุกต์ใช้เพื่อรักษาคนไว้ให้อยู่ในองค์กรด้วยความภักดีและพึงพอใจในงานที่ทำ ดังตารางสรุป (ตาราง 2.3)

ตารางที่ 2.3: แสดงปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีในงานวิจัย

ปัจจัยสุขอนามัย	ปัจจัยจูงใจ
ความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว ในที่นี้หมายถึง <ul style="list-style-type: none"> <li>- สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา</li> <li>- สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน</li> </ul>	การได้รับการยอมรับ

#### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา คือ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับบุคคลในงาน (ความเป็นครอบครัว) และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ซึ่งประกอบเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) กับความภักดีในองค์กรและความพึงพอใจในงาน

ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ตามที่ ชอร์ (Shore, 1993, หน้า 774-780) กล่าวว่า “ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นตัววัดผลปฏิบัติงานในระยะยาว แต่ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นการวัดผลปฏิบัติงานในระยะสั้น” ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาดังนี้

#### ความภักดีในองค์การ

ความภักดี หมายถึง ความจงรัก ความเลื่อมใสยิ่ง (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ, 2530)

ความภักดี หมายถึง ความจงรัก ซื่อตรงต่อ (พจนานุกรมฉบับมติชน, 2547)

ความภักดีในองค์การ (Organization Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ (ประภัสสร ชุนพิลึก, 2544) ความซื่อสัตย์จงรักภักดีของสมาชิกต่อองค์การ ซึ่งเป็นพื้นฐานของสัญญาทางใจระหว่างองค์การและสมาชิก ซึ่งเป็นความผูกพันระดับภายใน (Internal Commitment) อควีริส กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันระดับภายนอก ( External Commitment) หมายถึง การที่พนักงานพยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นความผูกพันแบบผิวเผิน และ ความผูกพันระดับภายใน (Internal Commitment) หมายถึง การที่พนักงานพยายามผูกพันเป้าหมายในการทำงานของตนเข้ากับขององค์การและต้องการจะเติบโตไปพร้อมกับองค์การ (ประภัสสร วรรณสถิตย์, 2549) และริชาร์ด เวลลินส์ (Richard Wellins, 2005) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นการรวมกันของความผูกพัน (Commitment) ความจงรักภักดี (Loyalty) ผลผลิตภาพ (Productivity) และ ความเป็นเจ้าของ (Ownership)

มณีรัตน์ ไพรรุ่งเรือง (2541) อ้างถึงงานวิจัย ที่พบว่า การเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างต้องก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ร่วมกัน (Openly Utilitarian) กล่าวคือ นายจ้างต้องสร้างความรู้สึกมั่นคงในงาน ให้กับลูกจ้าง เพื่อแลกเปลี่ยนกับความจงรักภักดีและความผูกพันในงาน

สำหรับคำว่า “ความผูกพันกับองค์การ” (Organizational Commitment) มีคำจำกัดความว่า คือ สถานะพนักงานต้องการที่จะพยายามทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายในฐานะที่เขาเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การถึงขนาดมีความภักดีและต้องการทำงานต่อไปในอนาคต (W. Newstorm & Davis, 1993) ความผูกพัน เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดี มีผลงานสูง มาทำงานสม่ำเสมอและส่งผลต่อความคงอยู่ของบุคคลในองค์การ (Angle, 1981)

นอกจากนี้ ได้มีการแบ่งลักษณะของความผูกพันของพนักงานออกเป็น 2 ลักษณะด้วยกัน คือ ความผูกพันในงาน และ ความผูกพันต่อองค์การ (Burke, 2003) โดยความผูกพันในงานจะเป็น



อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลรู้สึกกับอาชีพของตน ความผูกพันในองค์การมีผลมาจากความรู้สึกซื้อสัตย์ จงรักภักดีของลูกจ้างต่อนายจ้าง ในขณะที่ความผูกพันในงานจะเป็นการแสดงความผูกพันในจุด แคน ๆ ดังนั้น เป็นไปได้ว่าถ้าบุคคลมีความผูกพันในงานสูง แต่ผูกพันต่อองค์การต่ำ ในกรณีนี้บุคคล จะเปลี่ยนองค์การ หรือสถานที่ทำงานใหม่แต่ยังเป็นสายงานเดิมอยู่ ในทางกลับกัน ถ้าบุคคลผูกพัน กับองค์การสูง แต่ผูกพันในงานต่ำ บุคคลจะเปลี่ยนสายงานทำใหม่ แต่จะไม่เปลี่ยนองค์การ อีก ประการ ความผูกพันในองค์การยังนำมาใช้ในการทำนายอัตราการเข้า-ออกของสมาชิกในองค์การ (Thomson, 1994)

นอกจากนี้ พอร์เตอร์, ไลแมนและคนอื่น ๆ (Porter, Lyman W. & Others, 1974) ได้ให้ ความหมายความผูกพันในองค์การ (Organizational Commitment) ว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่างสมาชิกกับองค์การ ได้แก่

1. สมาชิกมีทัศนคติที่กลมกลืนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมของ องค์การ
2. สมาชิกพร้อมใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ
3. สมาชิกปรารถนาจะปฏิบัติงานกับองค์การตลอดไป

ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ ใครที่จะเห็นความก้าวหน้าขององค์การ ตราบเท่าที่องค์การ ยังสร้างความพอใจให้กับพนักงานอยู่ แต่เมื่อไรความไม่พอใจแผ่ขยายไปทั่วองค์การ พนักงานก็มี แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การได้มาก (วิเชียร วิทย์อุดม, 2545) ผู้บริหารทุกคนย่อมมีความ ปรารถนาที่จะให้บุคลากรที่มีคุณภาพ ทำงานอยู่กับองค์การให้นานที่สุดจนกว่าจะเกษียณอายุ หรือไม่ลาออกไปทำงานที่อื่น (สุนี ศรีสมนึก, 2547) และความจงรักภักดี ยังหมายถึง การไม่นำเอา ความลับในการประกอบกิจการขององค์การไปเปิดเผยต่อองค์การคู่แข่งหรือสาธารณะด้วย (รติยา นิตย์ภิรมย์, 2548)

สรุปได้ว่า ความภักดีในองค์การ เป็นความผูกพันระดับภายใน (Internal Commitment) หมายถึง การยึดมั่นในองค์การ รักษาประโยชน์ขององค์การ ไม่คิดเอาเปรียบ มาทำงานสม่าเสมอ ต้องการจะเติบโตไปพร้อมกับองค์การ และปรารถนาที่จะทำงานในองค์การเป็นระยะเวลาอันยาวนานด้วย ความจงรักภักดี

### ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน คือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานจากการได้รับความพอใจที่ดีจาก องค์การ (Ivancevich, Konopaske & Matteson, 2005)

ในอดีต จอห์น เอส. กิลฟอร์ด และเดวิด อี. เกรย์ (John S. Guilford & David E. Gray, 1970) กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน สังคมยอมรับนับถือ สภาพงาน และการยกย่องชมเชย



อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman, 1986) กล่าวถึง ตัวชี้วัดความพึงพอใจในงาน มี 20 ตัว ได้แก่

1. ความหลากหลายของงาน (Variety)
2. ความสามารถในการทำงาน (Ability Utilization)
3. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความคิดริเริ่ม (Creativity)
6. ความมีอิสระในการทำงาน (Independence)
7. การมีกิจกรรม (Activity)
8. การได้รับมอบอำนาจ (Authority)
9. คุณค่าทางจิตใจในการทำงาน (Moral Values)
10. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)
11. ค่าตอบแทน (Compensation)
12. นโยบายองค์การและการปฏิบัติ (Company Policies and Practics)
13. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Supervision – Human Relations)
14. ความสามารถของผู้บังคับบัญชา (Supervision – Technical)
15. ผู้ร่วมงาน (Co – Worker)
16. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
17. สถานภาพทางสังคม (Social Status)
18. การบริการสังคม (Social Service)
19. ความมั่นคงในการทำงาน (Security)
20. เงื่อนไขในการทำงาน (Working Condition)

นอกจากนี้มีผลงานวิจัยของ สิริชัยชาญ พักจำรูญ (2535, หน้า 9) อธิบายไว้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทักษะของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคคลนั้นในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือถือ ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เมื่อได้ผ่าน

การทำงานมาระยะเวลาหนึ่ง ระดับความพึงพอใจวัดได้ด้วยคะแนนจากมาตรประมาณค่าที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก”

สเตราส์ และเซย์ลส์ (Strauss & Sayles, 1968) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะมีขึ้นต่อเมื่องานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย และรู้สึกมั่นคง
2. ความต้องการด้านสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่องและนับถือ
3. ความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติการ ต้องการ

ความสำเร็จในงาน

ทั้งเรื่องความพึงพอใจของพนักงานและลักษณะงานที่ทำ ได้กลายเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญในการบริหารงาน (Derek Torrington & Tan Chew Huat, 1994)

นอกจากนี้ สิทธิศักดิ์ สิงห์โกชนัน, (2546) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยทำให้ผลผลิตของหน่วยงานเพิ่มขึ้น ได้แก่

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. การยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. การบริหาร
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การสั่งงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. งานไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

สำหรับผลงานวิจัยใหม่ ๆ ได้เสนออีกองค์ประกอบที่เกี่ยวกับทัศนคติในงาน นั่นคือ เรื่องอารมณ์ความรู้สึก (Fisher & Ashkanasy, 2000) และถึงแม้ว่าในอดีต นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมจะสนใจเรื่องการรับรู้มากกว่าเรื่องอารมณ์ความรู้สึกก็ตาม แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าอารมณ์ความรู้สึกมีบทบาทต่อความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อชีวิตและการทำงานด้วย

ผลงานวิจัยด้านความพึงพอใจในงาน ของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต มีความพึงพอใจสูง ในด้านความสำเร็จในงานและรองมาคือด้านความรับผิดชอบ (จักรพงษ์ สุขสำราญ, 2546) และ องค์ประกอบส่วนบุคคลสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วยเช่นกัน ได้แก่ ระยะเวลา ในการทำงานที่เริ่มเข้ามาจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงและลดลงเรื่อย ๆ (มานิช ณรงค์เพชร, 2547) สำหรับองค์ประกอบสำคัญของความพึงพอใจในงานนั้น ได้แก่ ความก้าวหน้า ความ รับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ และการปฏิบัติด้านการบริหารของ ผู้บังคับบัญชา (จารุวรรณ กมลสินธุ์, 2548)

ความพึงพอใจในการทำงาน ได้ถูกจำกัดความว่าเป็นสถานะทางอารมณ์ซึ่งมีผลมาจาก ความสมหวังจากหน้าที่การงานของแต่ละคน (Anna M.Brown, 1999) และผลงานวิจัยของเธอ กล่าวสรุปไว้ว่า ความยุ่งยากในชีวิตและความกดดันในงานของพนักงานบริการอาหารไม่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหมายความว่าแม้เป็นงานที่ลำบาก หากสมหวังและเห็นคุณค่าของ งานก็มีความพึงพอใจในการทำงาน

มุมมองในการวัดความพึงพอใจในงาน 5 ประการ ของ Job Descriptive Index ได้แก่

1. ลักษณะงาน (The Work Itself)
2. คุณลักษณะของหัวหน้างาน (Quality of Supervision)
3. สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน (Relationships with Co-workers)
4. โอกาสความก้าวหน้า (Promotion Opportunities)
5. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม (Pay)

(Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2005)

ประคัลภ์ ปัทมพาลังกูร (2549) กล่าวถึงงานวิจัยชิ้นหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาและสอบถาม ความคิดเห็นของพนักงาน และ ระดับบังคับบัญชา ในเรื่องของปัจจัยที่จะสามารถจูงใจพนักงาน ให้ทำงานได้ โดยให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาทำการเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่สามารถ จูงใจจากมากไปน้อย สรุปว่า “พนักงานให้ความสำคัญเรื่องความน่าสนใจของงานที่ทำ ความชื่น ชมต่อผลงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำ และความมั่นคงในงาน ใน ลำดับต้น ๆ ขณะที่ผู้บังคับบัญชา มองเป็นเรื่องค่าจ้างที่ดี ความมั่นคงในงาน การเติบโตใน องค์การ ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาคิดแบบนี้ทั้งหมด ก็คงจะไม่สามารถจะจูงใจพนักงานให้ทำงานด้วย ได้เลย” (Business Management, internet, 2006)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นแนวคิดเชิงบวก และมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ ใกล้เคียงกับความภักดีในองค์การในทิศทางเดียวกัน ที่อาศัยปัจจัยจูงใจตัวเดียวกัน ทั้งในด้านความ

มั่นคงในงานที่ทำ ด้านความเป็นครอบครัวซึ่งเป็นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชารวมทั้งเพื่อนร่วมงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

### คุณภาพชีวิตการทำงาน

เดวิส, เอล.อี.(Davis, L.E., 1977) เป็นผู้นำคำศัพท์ คุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้เป็นครั้งแรก ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นที่มีมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

ไมเคิล แมคโคบี, แจ็ค แคนฟิลด์ และแจคกิ้น มิลเลอร์ (Michael Maccoby, Jack Canfield & Jacqueline Miller, (1996) ผู้ปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรม Quality of Work Life (QWL) ในอุตสาหกรรมหลายแห่ง ได้อธิบายถึงรูปแบบของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า “เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงจากอุตสาหกรรมแบบสายบังคับบัญชา (Bureaucratic-industrial Model) ซึ่งแยกงานกันทำ มีการบังคับบัญชาเป็นลำดับขั้นไปเป็น การทำงานแบบยืดหยุ่นมากขึ้น มีการทำงานเป็นทีมที่มีคณะผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันเป็นการบริหารจัดการเชิงรุกแบบใหม่ และขณะเดียวกันก็ปกป้องสิทธิและศักดิ์ศรีของลูกจ้าง” (Daniel Quinn Mills, 1994, หน้า 28) สำหรับ โรซาเบธ มอสส์ แคนเตอร์ (Rosabeth Moss Kanter, 1996) (อ้างใน Daniel Quinn Mills, 1994 หน้า 29) และ Jack Canfield & Jacqueline Miller,(1996) พูดถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า บริษัทที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเยี่ยมจะสามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความชำนาญไว้ได้

ตามทฤษฎีของ ริชาร์ด อี. วอลตัน (Richard E. Walton) (Hackman & Suttle, 1977)

ปัจจัยสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment)
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี  
(Development of Human Capacities)
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security)
5. ลักษณะงานที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ (Social Integration)
6. มีประชาธิปไตยในองค์กร หรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism)

7. มีความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน (The Total Life Space)

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ และรับผิดชอบต่อสังคม (Social Relevance)

นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานมากมาย ได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจ) และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (ภักดีต่อองค์กร) (Hackman & Suttle, 1977) ซึ่งจุดมุ่งหมายในการดำเนินคุณภาพชีวิตในการทำงาน ก็เพื่อให้งานบรรลุตามประสงค์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Benton, 1995) และคุณภาพชีวิตการทำงาน ก็คือ คุณภาพโดยรวมของมนุษย์ในที่ทำงาน (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2005)

เฮลเกต, แซสเซอร์ และเชลซิงเกอร์ (Heskett, Sasser & Schlesinger, 2005 อ้างใน Leigh Branham, 2005, หน้า 136) ได้เขียนไว้ในหนังสือของพวกเขาว่า “ห่วงโซ่แห่งผลประโยชน์ (The Service – profit Chain) เริ่มต้นจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีและความพอใจในการทำงาน ทำให้สินค้าและบริการมีคุณภาพ ลูกค้ำมีความพึงพอใจและภักดีต่อสินค้า องค์กรสามารถสร้างรายได้และผลกำไรที่สูง”

นอกจากนี้ ผจกญ เฉลิมसार (2549) กล่าวสรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) มีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์กร โดยเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

กล่าวโดยรวม คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีโอกาสก้าวหน้า มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน มีความเอื้อเฟื้อต่อกัน เป็นที่ยอมรับของคนรอบข้าง การมีมาตรฐานรักษาความปลอดภัย การสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้น่าอยู่ มีค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม และการมีสวัสดิการที่ดี ซึ่งมีผลดีต่อ ตัวพนักงานเอง ต่องาน และต่อองค์กร

กรีนเบอร์ด์ และบารอน (Greenberg & Baron, 1995) กล่าวเสริมไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ประการ คือ

1. ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

3. เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร (เช่น ในเรื่องของผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์กร)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาวิจัยถึงความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน กับ ความผูกพันภักดีต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน สามารถสรุปดังนี้

ผลการศึกษาของมณีรัตน์ ไพรรุ่งเรือง (2541) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 380 คน พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ความสมดุลของชีวิต และค่าตอบแทนตามลำดับ ตัวแปรเหล่านี้ มีความสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้สูงถึงร้อยละ 54.4 และ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ได้อธิบาย คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นทัศนคติ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยได้รับความพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ และเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้สมาชิกมีความสุขในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ สอดคล้องกับ เดสเลอร์ (Desslers, 1999, หน้า 48) กล่าวไว้ว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญกำลังใจ และเกิดผลดีในทางจิตวิทยา สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร”

มีรายงานผลการวิจัยของสถานประกอบการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) (2545) ปรากฏผลการสำรวจทัศนคติของผู้ปฏิบัติการในโรงงาน บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด จำนวน 81 คน พบว่า พนักงานส่วนมากเป็นคนเก่าแก่ อายุงานประมาณ 5-10 ปี อัตราการเข้าออกของพนักงานต่ำมาก คือปีละประมาณ 2-4 คน พนักงานมีขวัญและกำลังใจ เนื่องจากผู้บริหารเน้นการทำกิจกรรมให้กับพนักงาน โดยใช้เวลาวางให้เป็นประโยชน์และให้อยู่ด้วยกันเป็นกลุ่ม โดยเน้นที่กิจกรรมทางกีฬา เช่น หมากฮอส ฟุตบอล เป็นต้น ผลการสำรวจทัศนคติผู้ปฏิบัติงาน มีดังนี้ ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานเชื่อมั่นในผู้บริหาร และ รู้สึกพอใจในผลงาน คิดเป็นร้อยละ 91 และ 94 ด้านสัมพันธภาพความเป็นครอบครัวมีความพอใจ ร้อยละ 90 ด้านการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างคิดเป็นร้อยละ 95 ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความพอใจ ร้อยละ 84 และด้านความภักดีต่อองค์กร พนักงานสามารถทำงานในบริษัทนี้ได้สบายใจ ร้อยละ 88 พนักงานคิดว่าจะทำงานที่บริษัทนี้ต่อไป ร้อยละ 85



สรุปว่า ความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การยอมรับในความสามารถ รวมทั้งการมีบรรยากาศในที่ทำงานดี มีผลต่อความภักดีในองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติงาน บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ที่สำคัญที่สุดคือ บริษัทที่มีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ของ Quality of Work Life Program ของ ไมเคิล แมคโคบี (Michael Maccoby) (อ้างใน Daniel Quinn Mills, 1994) ได้แก่ (1) การให้สิทธิสภาพในการทำงานเป็นทีม (2) เปลี่ยนแผนการจ่ายค่าแรง (3) เปลี่ยนแปลงเวลาการทำงาน ยืดหยุ่นชั่วโมงการทำงาน (4) จัดกำลังคนที่เหมาะสม (5) การสื่อสารข้อมูลที่ทั่วถึง

นอกจากนี้ ผลงานวิจัย ของ อธิวัฒน์ ปริงประโคน (2546) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน อยู่ในระดับสูง และพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สิทธิส่วนบุคคล โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในปัจจุบันน้อย เช่น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยจูงใจ เช่น ความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อม ในเขตอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัจจัยสำคัญได้แก่ สภาพการทำงาน ความเสมอภาค ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และการมีส่วนร่วมในองค์กร (มานิช ณรงค์เพชร, 2547) จากงานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการเขต 2 ฝ่ายปฏิบัติการ 2 ภาคเหนือ กรุงเทพฯ บริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด พบว่า มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และสามารถเป็นปัจจัยในการพัฒนาในด้านอื่นให้สูงขึ้น องค์ประกอบเหล่านั้น คือ ความสะอาดปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ร่วมงาน และการพัฒนาบุคลากร (รติยา นิตยภิรมย์, 2548)

สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันภักดีต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ผู้ทำการวิจัย สนใจศึกษาประเด็น ความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ซึ่งประกอบเป็นส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงศึกษาแต่ละด้านดังนี้

## ความมั่นคงในงาน

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง “ความมั่นคงในงาน” (Job Security) ไว้หลายประการ ดังนี้

ความมั่นคงในงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคงในงานนี้ ได้แก่ การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา (Gilmer, 1966) สำหรับ สเตียร์และพอร์เตอร์ (Steer & Porter, 1991) พบว่า หากพนักงานเห็นว่างานที่เขาทำอยู่ไม่ได้สร้างความมั่นใจว่าเขาจะถูกให้ออกอย่างเป็นธรรม ก็จะทำให้รู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานและขาดความรู้สึผูกพันกับองค์กร แต่ถ้าเขารู้ว่างานที่ทำมีความมั่นคง ก็จะทำให้รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนเกื้อกูลจากองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดความปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอน (สายทิพย์ วงศ์สังข์ยะ, 2540) และเป็นหลักประกันว่าตราบเท่าที่ลูกจ้างยังปฏิบัติงานดี มีความประพฤติดี ลูกจ้างคนงานเหล่านั้นจะสามารถยึดงานนั้น ๆ เป็นอาชีพ ก้าวหน้าตามโอกาส และสามารถอยู่ได้ตลอดไปจนกว่าจะเกษียณอายุ (ผกาวรรณ แน่นอน, 2541)

มีงานวิจัย พบว่า การเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างต้องก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ร่วมกัน (Openly Utilitarian) กล่าวคือ นายจ้างต้องสร้างความรู้สึกมั่นคงในงานให้กับลูกจ้าง เพื่อแลกเปลี่ยนกับความจงรักภักดีและความผูกพันในงาน (Anonymous, 1996) และความมั่นคงในงาน เป็นความรู้สึกมั่นใจ มั่นคงในงานว่าบริษัทไม่ล้มละลายทำให้ต้องหางานใหม่ หรือมั่นใจได้ว่า ไม่สามารถถูกให้ออกจากโดยปราศจากความผิด (มณีรัตน์ ไพรรุ่งเรือง, 2541) ความมั่นคงในงานคือสิทธิของคนงานที่นายจ้างจะต้องจ้างทำงานอย่างต่อเนื่องจนปลดเกษียณโดยทั่วไปจะกำหนดไว้ในอนุสัญญาของข้อตกลงของสหภาพแรงงาน ยกเว้นงานประเภทที่มีสัญญาจ้างเป็นช่วงเวลา (วิทยากร เชียงกุล, 2541) ความมั่นคงในการทำงานนั้น เป็นความรู้สึกว่าเขาจะได้รับการคุ้มครองป้องกันการออกจากงานและขาดรายได้ ไม่ว่าจะเกิดจากมูลเหตุจากการประสบอุบัติเหตุ เจ็บป่วย ไม่มีงานให้ทำอย่างเต็มที่ ให้ออกจากงานอย่างไรเหตุผล และยักรวมถึง ความมั่นคงหลังจากออกจากงานด้วย อีกทั้งรวมถึงความต้องการมีเสรีภาพ หรืออิสระในการทำงาน ซึ่งช่วยกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการทำงานอย่างเต็มที่ (ประสมพร ลีอิสรสรพงษ์, 2544) นอกจากนี้เรื่องรายได้แล้ว การมีอาชีพมั่นคงหรือความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และการมีสวัสดิการที่ดี เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานทำ และต่อการเปลี่ยนงาน และเป็นความเชื่อที่ว่า การมีตำแหน่งหน้าที่การงานนั้นบอกถึงความมั่นคงและการมีงานทำอย่างต่อเนื่อง ที่บุคคลมีความคาดหวัง (Ivancevich, Konopaske & Matteson, 2005)



ความมั่นคง จะทำให้เรามั่นคงและอยู่ได้จนเกษียณอายุ โดยดูได้จาก ความเป็นปึกแผ่น  
แน่นอนของกิจการนั้น ๆ ซึ่งเสี่ยง การขยายสาขา (ธีระชัย เหมนะสิริ, 2545)

นอกจากนี้ ไพโรจน์ อุลัด (2548) อธิบายว่า หลักการที่ผู้บริหารใช้ในเรื่องของความมั่นคง  
ในอาชีพการงาน คือ

1. การดึงดูดใจ (Attraction) โดยพยายามจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาร่วม  
งานกับองค์กร
2. การดำรงรักษา (Retention) โดยการดำรงรักษานักงานที่มีความสามารถเหล่านั้นให้  
ทำงานอยู่กับองค์กร
3. การจูงใจ (Motivation) โดยกระตุ้นให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในอาชีพที่ทำอยู่
4. การพัฒนา (Development) โดยเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาศักยภาพและ  
มีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

สรุปได้ว่าปัจจัยของความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความศรัทธาต่อองค์กร ต่อการทำงานใน  
อาชีพ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มี  
ความก้าวหน้าตามโอกาส มีรายได้ประจำและสามารถอยู่ได้ตลอดไปจนกว่าจะเกษียณอายุ ซึ่ง  
เป็นเรื่องสำคัญที่พนักงานมีความกังวล และนายจ้างต้องตระหนัก ดังนั้นจึงตั้งเป็นสมมติฐานดังนี้  
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์  
กับความภักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

#### ความเป็นครอบครัว

ความเป็นครอบครัว (Family Feeling) ในมุมมองของสตีเฟน ไลน์แมน (Stephen  
Fineman, 1994) มองว่าองค์กรคือครอบครัวที่ต้องให้ความรู้สึกความเป็นบ้านอยู่ในใจ มีพนักงาน  
ฝึกงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ซึ่งเคยทำงานเป็นพนักงานต้อนรับและรับโทรศัพท์มาก่อน กล่าวถึง  
ความทรงจำในการทำงานที่เก่าของเธอว่า "ฉันมาทำงานที่นี่เพราะโรงพยาบาลเก่าถูกปิดไป เมื่อปี  
1974 และถือเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิง เนื่องจากที่เก่าเป็นโรงพยาบาลเล็ก ๆ ทุกคนรู้จักกัน  
หมด ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เวลาที่หมอจะออกไปข้างนอกเขามักจะพูดว่า "จะไปธุระข้างนอกนะ  
ถ้ามีคนไข้มาก็ช่วยดูแลด้วย" พยาบาลหลาย ๆ คนมักจะถามว่า "จะรับน้ำชาสักถ้วยไหม?" เหมือน  
อยู่ในครอบครัว แต่เมื่อมาอยู่ที่นี้ซึ่งองค์กรใหญ่โต พนักงานต่างกระจายกันไปตามหน้าที่ต่าง ๆ  
และเมื่อเดินผ่านมาเจอกัน แทบจะไม่ได้พูดกับใครเลย เพราะไม่รู้จักกัน ซึ่งถ้าเป็นที่เก่าอย่างน้อยก็  
ต้องถามว่าเขาเป็นใคร"

จากที่กล่าวข้างต้น ความเป็นครอบครัว (Family Feeling) อธิบายถึงความสัมพันธ์ที่ดีในองค์การระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความผูกพันกัน และมีความห่วงใยในเรื่องต่าง ๆ ของกันและกัน

ทวิรัสมิ์ ธนาคม (2524) ได้รวบรวมความหมาย คำว่า “ครอบครัว” ไว้หลายด้าน แต่ในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

ด้านจิตวิทยา ครอบครัวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของตนมากที่สุด เพราะถือว่าครอบครัวนั้นเป็นกลุ่มคนที่ประกอบกันขึ้นมาจากสมาชิกของตนเอง และต่างมีลักษณะเป็นปฐมภูมิ (Primary Group) คือ เป็นกลุ่มที่มีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกแต่ละคน นั่นก็คือ สมาชิกแต่ละคนต่างมีความสัมพันธ์กับอีกบุคคลหนึ่งอย่างแน่นแฟ้น ซึ่งความสัมพันธ์นั้นจะเกี่ยวโยงกันประดุจสายใยแมงมุม การอยู่รวมกันของบรรดาสมาชิกต่าง ๆ ของครอบครัว ต่างมีอิทธิพลต่อทุกชีวิตของสังคม

ด้านสังคม ครอบครัว คือ กลุ่มคนที่รวมอยู่ในบ้านเดียวกัน อาจเกี่ยวหรือไม่เกี่ยวพันทางสายโลหิต หรือกฎหมาย แต่มีปฏิริยาสัมพันธ์กัน ให้ความรักและเอาใจใส่ต่อกัน มีความปรารถนาดีต่อกัน

ความเป็นครอบครัวในที่ทำงาน เป็นลักษณะของกลุ่มบุคคล ผู้ทำวิจัยสนใจอ้างบทเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กล่าวถึง ลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีสัมพันธ์อันดี อันส่งผลต่อการจูงใจภายนอก

ลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์อันดี ได้แก่

1. มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย
2. มีความไว้วางใจและเชื่อในความสามารถซึ่งกันและกัน
3. มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน
4. มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม
5. มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ
6. มีการร่วมมือที่ดี
7. ผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะที่เอื้อต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ลักษณะ 7 ประการของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีดังกล่าว จะเห็นได้ว่ามีทั้งส่วนที่เป็นรูปแบบของการทำงานร่วมกัน และส่วนที่เป็นลักษณะส่วนตัวของผู้มาร่วมกลุ่มทำงาน ในส่วนที่เป็นรูปแบบการทำงาน เช่น มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย มีความไว้วางใจและเชื่อในความสามารถ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และมีการร่วมมือที่ดี สำหรับประการสุดท้าย ส่วนที่เป็นลักษณะ

ส่วนตัวของผู้มาร่วมกลุ่มทำงานนั้น จัดเป็นปัจจัยสำคัญมากที่จะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงานเป็นไปด้วยดีหรือไม่นั้น ได้แก่ ความคิด จิตใจ เจตคติ บุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2549)

การศึกษาของฟูคามิ และลาร์สัน (Fukami & Larson, 1984) พบว่าบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร ผู้ร่วมงานดี และสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา มีผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (กรกฎ พลพานิช, 2540) และจากงานวิจัย พบว่า

ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในระดับสูงมาก (ชัยวัฒน์ เทียนหยด, 2545) เป็นที่รับรู้ว่า ผู้คนมีการจากบ้านเกิด และมีการเคลื่อนย้ายแรงงานจากภาคเกษตรมาสู่ภาคอุตสาหกรรม หรือ สังคมชนบทสู่สังคมเมือง (สำนักงานวิจัยธุรกิจ, 2547) จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษา เนื่องจากการจากบ้านเกิดมา ส่งผลให้บุคคลเกิดความต้องการความอบอุ่นในการทำงานเพื่อให้คลายจากการคิดถึงบ้าน

สรุปได้ว่า ความเป็นครอบครัว (Family Feeling) หมายถึง การอยู่ร่วมกันของกลุ่มทำงานด้วยความอบอุ่น มีลักษณะที่เอื้อต่อกัน มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความไว้วางใจต่อกันเอื้ออาทรและผูกพันกัน แม้ไม่ใช่เครือญาติ หรือไม่ได้เป็นสายเลือดเดียวกัน ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเป็นครอบครัวของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับ ความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

#### การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง

พอล เอ็ม. คูก (Paul M. Cook) ผู้ก่อตั้ง และผู้บริหารของ Raychem Corporation กล่าวว่า ปัจจัยอันสำคัญยิ่ง คือ การที่บุคคลได้รับการยอมรับ ซึ่งสำคัญยิ่งกว่าเงินเดือน โบนัส และการเลื่อนขั้น และแนนซี แบรินตัน (Nancy Branton) ผู้จัดการโครงการวิจัย กล่าวด้วยว่า ปัจจุบันการยกย่องชมเชย เป็นเรื่องสำคัญมากขึ้น พนักงานหลาย ๆ คนเริ่มมีความเชื่อว่า ความพึงพอใจในงานของพวกเขาขึ้นอยู่กับกรยอมรับในผลงาน เช่นเดียวกับกรได้รับเงินเดือนที่พอเพียง (Bob Nelson, 1994) ในองค์กรขนาดเล็ก รางวัลทางด้านจิตใจของพนักงานเป็นเรื่องของความสำเร็จของตนเอง และการได้รับการยอมรับ (Goffee & Scase, 1995) จากผลงานวิจัยของ ตติยา เอมซ์บุตร (2542) พบว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม คือ การได้รับการยอมรับยกย่อง มีผู้เห็นคุณค่า ได้รับการทักทาย และความเคารพนับถือจากผู้อื่น มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูง

แจ๊ค แคนฟิลด์ และ แจคเกอลีน มิลเลอร์ (Jack Canfield & Jacqueline Miller, 1996) อ้างถึง เกล็น โทบ และคณะ (Glenn Tobe et al.) ได้ทำการสำรวจความต้องการของลูกจ้างที่อยากได้รับจากผู้บังคับบัญชา โดยให้เรียงลำดับความสำคัญ 10 ประการ และสำรวจผู้บังคับบัญชาว่า ความต้องการของลูกจ้างในมุมมองของผู้บังคับบัญชา 10 ประการนั้น มีอะไรบ้างให้เรียงลำดับความสำคัญ ผลที่ได้รับแตกต่างกันดังนี้

ตารางที่ 2.4: ผลการสำรวจความต้องการของลูกจ้าง

มุมมองของลูกจ้าง	มุมมองของผู้บังคับบัญชา
ได้รับการชมเชย	มีค่าจ้างดี
รู้สึกมีส่วนร่วม	มีความมั่นคงในงาน
มีความเข้าใจกัน	โอกาสก้าวหน้า
มีความมั่นคงในงาน	เงื่อนไขการทำงานดี
มีค่าจ้างดี	งานน่าสนใจ
งานน่าสนใจ	ได้รับความเชื่อใจ
โอกาสก้าวหน้า	กฎระเบียบที่ไม่เข้มงวด
ได้รับความเชื่อใจ	ได้รับการชมเชย
เงื่อนไขการทำงานดี	มีความเข้าใจกัน
กฎระเบียบที่ไม่เข้มงวด	รู้สึกมีส่วนร่วม

จากตาราง 2.4 ผลการสำรวจความต้องการของลูกจ้าง ทั้งมุมมองของลูกจ้างเอง และจากมุมมองของผู้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ความต้องการอันดับแรกของลูกจ้างเองเป็นเรื่องของการได้รับการชมเชย หมายถึง การได้รับการยอมรับ แต่ผู้บังคับบัญชากลับมองเรื่องการมีค่าจ้างดีสำคัญที่สุด ซึ่งผลการสำรวจของ เกล็น โทบ และคณะ (Glenn Tobe et al. , 1996) ครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ควรรู้ความต้องการอย่างแท้จริงของลูกจ้าง

การยอมรับ (Recognition) คือ การที่บุคคลได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ การยอมรับอาจแสดงได้โดย การประกาศเกียรติคุณ คำสรรเสริญ ให้ความเชื่อถือหรือมีสิทธิพิเศษกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ (สาร์นิ โตรูณ, 2545)

การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจต่องานมาก เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนที่มีต่องาน ปกติคนที่ได้มีส่วนร่วมในงานมากก็จะเกิดความพึงพอใจต่องานมากด้วย คนที่ทำงานเป็นกลุ่มจะได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากกว่าคนที่ทำงานคนเดียว การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจก็มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่องานด้วยเช่นกัน (อรุณี เอกวงศ์ ตระกูล, 2545) จากการศึกษาล่าสุด จำนวนพนักงาน 78 % บอกว่า เป็นเรื่องที่สำคัญมากสำหรับพวกเขาในการที่ได้รับการยอมรับ ชมเชย จากผู้จัดการของเขา เมื่อเขาได้ทำงานสำเร็จเป็นอย่างดี (Leigh Branham, 2005)

นอกจากนี้ จารุวรรณ กมลสินธุ์, (2548, หน้า 122) กล่าวว่า

“ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน. . . ด้านการยอมรับนับถือ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาควรให้การยกย่องชมเชย เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานสำเร็จผู้บังคับบัญชาควรรับฟังข้อเสนอแนะ ควรเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ควรให้พนักงานมีโอกาสร่วมประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ควรเสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้ทางด้านวิชาการในงานที่รับผิดชอบ ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้พนักงานเปลี่ยนหน้าที่หรือแผนก. . . ด้านความก้าวหน้า ได้แก่ ควรส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานในหน้าที่. . . สนับสนุนให้มี ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเป็นธรรมและเมื่อมีตำแหน่งว่าง ควรพิจารณาหรือเปิดโอกาสให้พนักงานภายในบริษัทได้แสดงความรู้ ความสามารถก่อนรับบุคคลภายนอก”

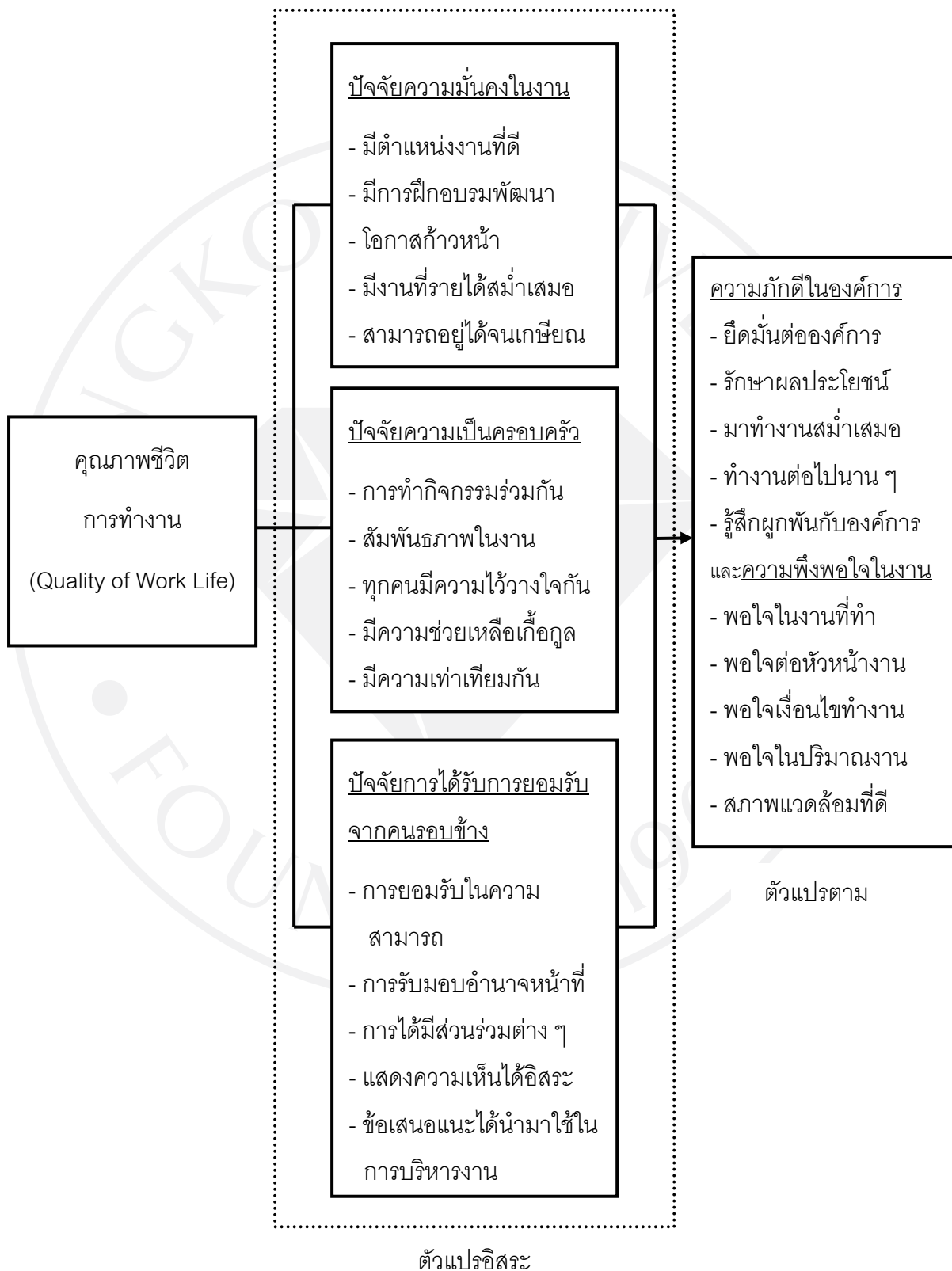
สรุปได้ว่า การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง (Recognition) หมายถึง การแสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนรอบข้าง การได้รับมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นความต้องการในเรื่องงาน ซึ่งเป็นการจูงใจภายใน ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน
2. ปัจจัยด้านความเป็นครอบครัวของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน
3. ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3  
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ซึ่งประกอบเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง กรณีศึกษาเฉพาะ บริษัทผู้ผลิตเครื่องหนัง 2 แห่ง คือ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ผู้ผลิตกระเป๋าถือและกระเป๋าเดินทาง และบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ผู้ผลิตกระเป๋าถือและกระเป๋ารถนั้บตร ซึ่งมีขนาดธุรกิจใกล้เคียงกัน มีระเบียบวิธีวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเภทของงานวิจัย

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การทดสอบเครื่องมือ

วิธีการเก็บข้อมูล

ประเภทของตัวแปร

วิธีการทางสถิติ

การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นทั้งการวิจัยเชิงสำรวจ และการวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการสำรวจเป็นการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน ภูมิลำเนาเดิม ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ และความคิดเห็นส่วนบุคคลเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานนาน ๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้าง จำนวน 1 ข้อ ข้อมูลเหล่านี้จะแสดงภาพรวมของกลุ่มประชากรพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาเฉพาะ 2 บริษัท คือ ของบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ตั้งอยู่ที่ 164/81 ถนนบางกอกน้อย-ตลิ่งชัน แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 และ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 35/115 หมู่ 2 ตำบลบางน้ำจืด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร 74000 ซึ่งย้ายส่วนของโรงงานจากเดิมตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมาอยู่ที่จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเป็นตัวแทนประชากรพนักงานระดับปฏิบัติการเฉพาะกรณีศึกษา ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรสาคร



การวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐาน เป็นการทดสอบสมมติฐาน 3 ประการ ที่ได้ตั้งไว้ในบทที่ 2 จากแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นของกลุ่มประชากรข้างตน

ประชากรที่ศึกษา

ในงานวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของกรณีศึกษาเฉพาะ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด และ บริษัท พี ที เทรดิ่ง จำกัด รวมจำนวน 159 คน คิดเป็น 100% ของจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของ 2 บริษัท เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1: กลุ่มประชากรที่ศึกษา

ชื่อบริษัทที่ทำการศึกษา	จำนวนพนักงาน
บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด	80
บริษัท พี ที เทรดิ่ง จำกัด	79
รวม	159

เหตุผลที่เลือก 2 บริษัทนี้ เนื่องจากบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ประสบผลสำเร็จในการรักษาบุคลากร โดยที่ผ่านมา (พ.ศ. 2544 -2545) มีพนักงานระดับปฏิบัติการลาออกเพียง 2-4 คน และกรรมการผู้จัดการ ได้รับเชิญไปบรรยายพิเศษถึงเหตุผลการประสบผลสำเร็จในเรื่องดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยมีโอกาสเข้าฟังบรรยายในครั้งนั้น เมื่อปี 2546 และมีความประทับใจ ส่วนบริษัท พี ที เทรดิ่ง จำกัด เป็นธุรกิจประเภทเดียวกันที่มีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการใกล้เคียงกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มีการประเมินค่าคะแนนเป็นเปอร์เซ็นต์ เป็นข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน ภูมิภาคเนาเดิม ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ และความคิดเห็นส่วนบุคคลเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานนาน ๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้าง จำนวน 1 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น 5 หัวข้อ มีทั้งสิ้น 25 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's Scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย พอใช้ มาก และ มากที่สุด โดยให้คะแนนแต่ละข้อ ดังนี้



1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
2 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
3 คะแนน	หมายถึง	พอใช้
4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ปัจจัยความเป็นครอบครัว ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน รวมทั้งหมด 25 ข้อ ดังนี้

หัวข้อที่ 1 ปัจจัยความมั่นคงในงาน ได้แก่

- การมีตำแหน่งงานที่ดีที่พอใจ
- มีการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาความสามารถ
- โอกาสก้าวหน้าในงาน
- มีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ
- สามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ

หัวข้อที่ 2 ปัจจัยความเป็นครอบครัว ได้แก่

- ความพอใจในการได้ทำกิจกรรมร่วมกัน
- การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา
- พนักงานทุกคนมีความไว้วางใจต่อกัน
- มีความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน
- มีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น

หัวข้อที่ 3 ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ได้แก่

- การได้รับการยอมรับในความสามารถ
- การได้รับมอบอำนาจหน้าที่
- การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
- การได้แสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ
- ข้อเสนอแนะ ได้นำมาใช้ในการบริหารงาน

หัวข้อที่ 4 ผลต่อความภักดีต่อองค์กร ได้แก่

- มีความยึดมั่นต่อองค์กร
- การรักษาผลประโยชน์ขององค์กร
- ความสม่ำเสมอในการมาทำงาน

- ปรารถนาจะทำงานต่อไปนาน ๆ

- ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

หัวข้อที่ 5 ผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่

- ความพอใจในงานที่ทำ ที่ได้รับมอบหมาย

- ความพอใจในความช่วยเหลือต่าง ๆ และการแก้ปัญหาของหัวหน้างาน

- เงื่อนไขในการทำงาน

- ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

- สภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น แล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามไปทดลอง (Pre-test) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท คอนิเมก จำกัด ผู้ผลิตสินค้าประเภทพลาสติก ซึ่งเป็นวิสาหกิจคนละประเภทกันกับอุตสาหกรรมเครื่องหนัง กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ จำนวน 30 คน

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธี Cronbach's Alpha Coefficient โดยพิจารณาเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ ) ที่ .50 ขึ้นไป (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2546)

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามวัดการรับรู้ปัจจัยความมั่นคงในงาน ปัจจัยความเป็นครอบครัว ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง  $\alpha = .89$

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามการรับรู้ต่อความภักดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน  $\alpha = .85$

#### วิธีการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูลที่ทำการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยทำหนังสือขออนุมัติไปยังกรรมการผู้จัดการขององค์กร ที่เป็นกรณีศึกษา หลังจากได้รับการอนุมัติแล้ว ผู้วิจัยนัดหมายเพื่อทำการแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้ประชากร 100% เพื่อกรอกข้อมูล แสดงความเห็นและส่งคืนให้ผู้วิจัยโดยตรง ซึ่งสามารถรวบรวมได้ครบตามจำนวน 159 ชุด ตามขั้นตอน ดังนี้

ครั้งที่ 1 วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2550 ที่บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เริ่มเวลา 11.25 น. แจกแบบสอบถามให้พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 67 คน โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากกรรมการผู้จัดการ ให้ดำเนินการประชุมครั้งเดียวพร้อมกันในบริเวณโรงงานโดยใช้เครื่องขยายเสียงเพื่อได้ยินอย่างทั่วถึง ผู้วิจัยทำการชี้แจงเหตุผลของการออกแบบสอบถามและอธิบายคำถามที่ละเอียด เริ่มจากให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นที่เป็นความต้องการของตนเอง ซึ่งไม่ใช่ความคิดเห็นต่อบริษัทที่ทุกคนกำลังทำงานอยู่ในปัจจุบัน เช่น คำถามข้อที่ 1 เมื่อกล่าวถึง “ความมั่นคงในงาน” ท่านเห็นด้วยกับหัวข้อต่อไปนี้ 1.1 การมีตำแหน่งงานที่ดีที่พอใจ 1.2 มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ 1.3 โอกาสก้าวหน้าในงาน 1.4 มีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ และ 1.5 สามารถอยู่ได้จนเกษียณอายุ ในระดับใด (เห็นด้วยน้อยที่สุด=1 เห็นด้วยน้อย=2 เห็นด้วยพอใช้=3 เห็นด้วยมาก=4 และ เห็นด้วยมากที่สุด=5) พนักงานลงมือทำไปพร้อมกันและสามารถเสร็จสิ้นพร้อมกันทุกข้อ รวม 25 ข้อ ในเวลา 12.00 น. รวมใช้เวลาดังนั้น 35 นาที

ครั้งที่ 2 วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2550 ที่บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด แจกแบบสอบถามให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนที่เหลือ จำนวน 13 คน โดยผู้วิจัยทำการชี้แจงการออกแบบสอบถามและอธิบายคำถามที่ละเอียด (ด้วยวิธีเดียวกันกับครั้งที่ 1) ให้ทุกคนลงมือทำไปพร้อมกันและสามารถเสร็จสิ้นพร้อมกัน ตั้งแต่เวลา 9.15 น. ถึง 9.45 น. รวมใช้เวลาดังนั้น 30 นาที

รวมพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด จำนวน 80 คน

ครั้งที่ 3 วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2550 ที่บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการโรงงาน และผู้จัดการงานบุคคล ให้ทำการแจกแบบสอบถามและอธิบายให้พนักงานระดับปฏิบัติการ แบ่งเป็น 2 รอบ รอบแรกพนักงาน 24 คน เริ่มตั้งแต่เวลา 11.00 น. ถึง 11.30 น. และรอบสองพนักงาน 18 คน เริ่มเวลา 11.35 น. ถึง 12.05 น. ผู้วิจัยทำการชี้แจงการออกแบบสอบถามและอธิบายคำถามที่ละเอียด (ด้วยวิธีเดียวกันกับครั้งที่ 1) รวม 2 รอบ จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ 42 คน ใช้เวลาดังนั้น 1 ชั่วโมง 5 นาที

ครั้งที่ 4 วันที่ 8 มีนาคม 2550 ที่บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนที่เหลือ จำนวน 37 คน ปฏิบัติเช่นเดียวกัน ตั้งแต่เวลา 16.45 น. ถึง 17.15 น. รวมใช้เวลา 30 นาที

รวมพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด จำนวน 79 คน

#### ประเภทของตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ความมั่นคงในงาน
2. ความเป็นครอบครัว
3. การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความภาคภูมิใจในองค์การและความพึงพอใจในงาน

#### วิธีการทางสถิติ

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาบันทึกลงบนคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Science) เพื่อทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistic) ได้แก่

ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงความถี่ ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง กับความภาคภูมิใจในองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน

#### การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

แสดงการวิจัยเชิงสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบกับ 2 บริษัท และสรุปรวมกัน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อายุการทำงานในองค์การ ปัจจุบัน ภูมิฐานะและความเห็นเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานนาน ๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้าง ดังนี้

ตารางที่ 3.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

(N=159)

ปัจจัยส่วนบุคคล	บ. คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด		บ. พี ที เทรดิง จำกัด		รวม 2 บริษัท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ						
ชาย	43	54	10	13	53	33
หญิง	37	46	69	87	106	67
รวม	80	100	79	100	159	100

ข้อ 1.1 เพศ จากตาราง 3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 54 และเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็น

ร้อยละ 46 สำหรับบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนสูงถึง 69 คน คิดเป็นร้อยละ 87 และเพศชาย มีจำนวนเพียง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13

รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 159 คน เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33 และเพศหญิงมีจำนวนมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 67

ตารางที่ 3.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

(N=159)

ปัจจัยส่วนบุคคล	บ. คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด		บ. พี ที เทรดิง จำกัด		รวม 2 บริษัท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.2 อายุ						
18-25 ปี	40	50	21	27	61	38
26-32 ปี	25	31	14	18	39	25
33-40 ปี	11	14	18	23	29	18
41 ปีขึ้นไป	4	5	26	32	30	19
รวม	80	100	79	100	159	100

ข้อ 1.2 อายุ จากตาราง 3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 18-25 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32

รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 159 คน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 18-25 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ซึ่งเป็นวัยหนุ่มสาวที่กำลังทำงาน รองลงมา คือกลุ่มอายุ 26-32 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25

ตารางที่ 3.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ

(N=159)

ปัจจัยส่วนบุคคล	บ. คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด		บ. พี ที เทรดิง จำกัด		รวม 2 บริษัท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.3 สถานภาพ						
โสด	45	56.0	25	31.6	70	44.0
สมรส	31	38.7	47	59.5	78	49.0
หม้าย	3	3.8	7	8.9	10	6.3
หย่า	1	1.3	-	-	1	.7
รวม	80	100.0	79	100.0	159	100.0

ข้อ 1.3 สถานภาพ จากตาราง 3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มโสด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มสมรส จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5

รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 159 คน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มสมรส มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมา คือกลุ่มโสด มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 44

ตารางที่ 3.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามการศึกษา

(N=159)

ปัจจัยส่วนบุคคล	บ. คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด		บ. พี ที เทรดิ่ง จำกัด		รวม 2 บริษัท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.4 การศึกษา						
ประถมศึกษา	34	42.5	37	47	71	45
มัธยมศึกษา	41	51.0	31	39	72	45
ปวช.	3	4.0	3	4	6	4
ปวส.	2	2.5	5	6	8	4
อื่น ๆ	-	-	3	4	3	2
รวม	80	100.0	79	100	159	100

ข้อ 1.4 ระดับการศึกษา จากตาราง 3.5 ผู้ตอบแบบสอบถามบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 51 สำหรับบริษัท พี ที เทรดิ่ง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 47

รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 159 คน เป็นกลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา ซึ่งมีอัตราสูงใกล้เคียงกัน คือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45

ตารางที่ 3.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุการทำงาน

(N=159)

ปัจจัยส่วนบุคคล	บ. คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด		บ. พี ที เทรดิง จำกัด		รวม 2 บริษัท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.5 อายุการทำงาน						
ไม่ถึง 1 ปี	13	16	3	4	16	10
1 - 3 ปี	19	24	28	35	47	30
3 - 6 ปี	21	26	8	10	29	18
6 - 10 ปี	10	13	3	4	13	8
10 ปีขึ้นไป	17	21	37	47	54	34
รวม	80	100	79	100	159	100

ข้อ 1.5 จากตาราง 3.6 อายุการทำงานในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 3-6 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26 สำหรับบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 47

รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 159 คน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ซึ่งทั้ง 2 บริษัทมีกลุ่มของผู้มีอายุการทำงาน ที่ต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากบริษัทคราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ซึ่งก่อตั้งมาประมาณ 20 ปีเศษ ได้ย้ายที่ตั้งของโรงงาน จากในกรุงเทพฯ มาที่สมุทรสาคร ในปี พ.ศ.2548 ปี ซึ่งมีพนักงานบางส่วนไม่ประสงค์จะย้ายตาม จึงลาออกไป ส่วนบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด เป็นบริษัทที่ก่อตั้งมานานกว่า 30 ปี และไม่มีการย้ายที่ตั้ง



ตารางที่ 3.7: แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามภูมิภาค

(N=159)

ปัจจัยส่วนบุคคล	บ. คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด		บ. พี ที เทรตติ้ง จำกัด		รวม 2 บริษัท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.6 ภูมิภาค						
กรุงเทพฯ	1	1.2	24	30.4	25	15.7
สุรินทร์	42	52.6	-	-	42	26.4
อุบลฯ	1	1.2	27	34.2	28	17.6
อื่นๆ ในภาคกลาง	8	10.0	22	27.8	30	18.9
อื่นๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	28	35.0	6	7.6	34	21.4
รวม	80	100.0	79	100.0	159	100.0

ข้อ 1.6 ภูมิภาค จากตาราง 3.7 ผู้ตอบแบบสอบถามบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีภูมิภาคที่จังหวัดสุรินทร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 ส่วนบริษัท พี ที เทรตติ้ง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีภูมิภาคที่จังหวัดอุบลราชธานี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเช่นกัน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และกลุ่มที่มีภูมิภาคจำนวนใกล้เคียงกันคือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 159 คน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มภูมิภาคที่จังหวัดสุรินทร์ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาเป็นกลุ่มจังหวัดอื่น ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น นครราชสีมา บุรีรัมย์ ศรีสะเกษ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด ฯลฯ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ซึ่งทั้ง 2 บริษัทมีกลุ่มของพนักงานส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มคนจากภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 65.4

ตารางที่ 3.8: แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานนาน ๆ

(N=159)

ความเห็นส่วนบุคคล	บ. คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด		บ. พี ที เทรดิง จำกัด		รวม 2 บริษัท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.7 ความพอใจในการทำงานนาน ๆ						
นายจ้างดี	30	37.5	33	41.8	63	39.6
เพื่อนร่วมงานดี	11	13.8	5	6.3	16	10.0
มีความมั่นคง	19	23.7	14	17.7	33	20.8
สวัสดิการดี	11	13.8	-	-	11	7.0
ใกล้บ้าน	1	1.2	15	19.0	16	10.0
ไม่ระบุ	8	10.0	12	15.2	20	12.6
รวม	80	100.0	79	100.0	159	100.0

ข้อ 1.7 ความพอใจในการทำงานนาน ๆ นอกเหนือจากค่าจ้าง จากตาราง 3.8 คำถามข้อนี้เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้กว้างมากขึ้น ผู้วิจัยได้นำคำตอบทั้งหมดมาจัดเป็น 6 กลุ่ม โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 บริษัทมีความเห็นตรงกันเกี่ยวกับการมีนายจ้างดี คือ มีความเป็นกันเอง ใจดี มีน้ำใจ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานนาน ๆ กรณีการมีนายจ้างดี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาเป็นกลุ่มต้องการความมั่นคงในงาน ที่สามารถทำงานได้อย่างสบายใจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 สำหรับบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานนาน ๆ กรณีการมีนายจ้างดีเช่นกัน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาเป็นกลุ่มที่สนใจกับการทำงานใกล้บ้านหรือใกล้ที่พัก เป็นสำคัญ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 19

รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 159 คน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานนาน ๆ กับกรณีการมีนายจ้างดี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาเป็นกลุ่มที่ต้องการความมั่นคงในงาน ที่สามารถทำงานได้อย่างสบายใจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ซึ่งทั้ง 2 บริษัทมีความเห็นตรงกัน อธิบายได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานนาน ๆ กับกรณีการมีนายจ้างดี มีความเป็นกันเอง และมีน้ำใจ

บทที่ 4  
ผลการวิจัย

จากการศึกษาความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ซึ่งประกอบเป็นส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง 2 บริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรสาคร คือ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด และบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจำนวน 159 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ตัวแปรอิสระด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นคงในงาน ( $x_1$ )

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ตัวแปรอิสระด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยความเป็นครอบครัว ( $x_2$ )

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ตัวแปรอิสระด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ( $x_3$ )

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ตัวแปรตามด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยความภักดีในองค์กร ( $y_1$ )

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตัวแปรตามด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในงาน ( $y_2$ )

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ตัวแปรอิสระด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นคงในงาน (x1)

การวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert) ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ด้านการมีตำแหน่งงานที่ดี

ความมั่นคง ในงาน	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
1. การมีตำแหน่ง งานดี	บจ.คราฟท์ ฯ	-	1 (1.2%)	29 (36.3%)	29 (36.3%)	21 (26.2%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	2 (2.5%)	16 (20.3%)	28 (35.4%)	33 (41.8%)	79 (100%)
	รวม	-	3 (1.9%)	45 (28.3%)	57 (35.8%)	54 (34%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.2: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ด้านการมีกรอบรมพัฒนา

ความมั่นคง ในงาน	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
2. มีกรอบรม พัฒนา	บจ.คราฟท์ ฯ	-	2 (2.5%)	24 (30.0%)	34 (42.5%)	20 (25.0%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	3 (3.8%)	23 (29.1%)	17 (21.5%)	36 (45.6%)	79 (100%)
	รวม	-	5 (3.1%)	47 (29.6%)	51 (32.1%)	56 (35.2%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.3: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ด้านการมีโอกาสดำเนินงาน

ความมั่นคง ในงาน	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
3. มีโอกาส ดำเนินงาน	บจ.คราฟท์ ฯ	-	2 (2.5%)	16 (20.0%)	32 (40.0%)	30 (37.5%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	2 (2.5%)	25 (31.6%)	41 (52.0%)	11 (13.9%)	79 (100%)
	รวม	-	4 (2.5%)	41 (25.8%)	73 (45.9%)	41 (25.8%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.4: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ด้านการมีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ

ความมั่นคง ในงาน	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
4. มีงานประจำ	บจ.คราฟท์ ฯ	1 (1.2%)	1 (1.2%)	21 (26.3%)	18 (22.5%)	39 (48.8%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	2 (2.5%)	18 (22.8%)	37 (46.8%)	22 (27.9%)	79 (100%)
	รวม	1 (0.6%)	3 (1.9%)	39 (24.5%)	55 (34.6%)	61 (38.4%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.5: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานได้  
จนเกษียณ

ความมั่นคง ในงาน	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
5. ทำได้จน เกษียณ	บจ.คราฟท์ ฯ	1 (1.2%)	7 (8.7%)	15 (18.8%)	34 (42.5%)	23 (28.8%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	2 (2.5%)	23 (29.2%)	40 (50.6%)	14 (17.7%)	79 (100%)
	รวม	1 (0.6%)	9 (5.7%)	38 (23.9%)	74 (46.5%)	37 (23.3%)	159 (100%)

จากตาราง 4.1 ถึง 4.5 พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด มีความเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ว่าเป็นเรื่องการเมืองประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ 39 คน จากจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

ส่วนบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด มีความเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ว่าเป็นเรื่องการเมืองประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ 41 คน จากจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52

เมื่อรวม 2 บริษัท พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นด้วยมากที่สุด (ระดับ 5 คะแนน) ว่าเป็นเรื่องการเมืองประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ 61 คน จากจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 สำหรับการวัดจากจำนวนผู้ตอบ พบว่าผู้ตอบ 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 เห็นด้วยมาก (ระดับ 4 คะแนน) ว่าเป็นเรื่องการเมืองอยู่ได้จนเกษียณ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ตัวแปรอิสระด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นคงรอบครัว (x2)

ตารางที่ 4.6: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ด้านการได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน

ความเป็นครอบครัว	ระดับความเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
1.การได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน	บจ.คราฟท์ ฯ	-	-	15 (18.7%)	32 (40.0%)	33 (41.3%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	2 (2.5%)	17 (21.5%)	42 (53.2%)	18 (22.8%)	79 (100%)
	รวม	-	2 (1.3%)	32 (20.1%)	74 (46.5%)	51 (32.1%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

ความเป็นครอบครัว	ระดับความเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
2. สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	บจ.คราฟท์ ฯ	-	-	20 (25.0%)	29 (36.2%)	31 (38.8%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	-	18 (22.8%)	40 (50.6%)	21 (26.6%)	79 (100%)
	รวม	-	-	38 (23.9%)	69 (43.4%)	52 (32.7%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ด้านความไว้วางใจต่อกัน

ความเป็นครอบครัว	ระดับความเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
3. มีความไว้วางใจต่อกัน	บจ.คราฟท์ ฯ	-	1 (1.2%)	31 (38.8%)	24 (30.0%)	24 (30.0%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	3 (3.8%)	19 (24.0%)	39 (49.4%)	18 (22.8%)	79 (100%)
	รวม	-	4 (2.5%)	50 (31.5%)	63 (39.6%)	42 (26.4%)	159 (100%)

ตาราง 4.9: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ด้านความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

ความเป็นครอบครัว	ระดับความเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
4. มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	บจ.คราฟท์ ฯ	-	1 (1.2%)	26 (32.5%)	25 (31.3%)	28 (35.0%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	-	18 (22.8%)	45 (57.0%)	16 (20.2%)	79 (100%)
	รวม	-	1 (0.6%)	44 (27.7%)	70 (44.0%)	44 (27.7%)	159 (100%)



ตารางที่ 4.10: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ด้านมีความเท่าเทียมกัน

ความเป็นครอบครัว	ระดับความเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
5. มีความเท่าเทียมกัน	บจ.คราฟท์ ฯ	-	3 (3.7%)	23 (28.8%)	28 (35.0%)	26 (32.5%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	1 (1.2%)	27 (34.2%)	36 (45.6%)	15 (19.0%)	79 (100%)
	รวม	-	4 (2.5%)	50 (31.4%)	64 (40.3%)	41 (25.8%)	159 (100%)

จากตาราง 4.6 ถึง 4.10 พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด มีความเห็นด้วยมากที่สุด เกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ว่าเป็นเรื่องการได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน จำนวน 33 คน จาก 80 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3

ส่วนบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด มีความเห็นด้วยมากที่สุด เกี่ยวกับปัจจัยความเป็นครอบครัว ว่าเป็นเรื่องการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จำนวน 45 คน จาก 79 คน คิดเป็นร้อยละ 57

เมื่อรวม 2 บริษัท พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นด้วยมากที่สุด (ระดับ 5 คะแนน) ว่าเป็นเรื่องการมีสัมพันธที่ดีกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 52 คน จาก 159 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 สำหรับการวัดจากจำนวนผู้ตอบ พบว่าผู้ตอบ 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 เห็นด้วยมากว่าเป็นเรื่อง การได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ตัวแปรอิสระด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยการ ได้รับการยอมรับจากครอบครัว (x3)

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับจากรอบข้าง  
ด้านการยอมรับในความสามารถ

การได้รับการยอมรับจากรอบข้าง	ระดับความเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
1. ยอมรับในความสามารถ	บจ.กราฟท์ ฯ	-	-	27 (33.7%)	30 (37.5%)	23 (28.8%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	2 (2.5%)	25 (31.6%)	41 (52%)	11 (13.9%)	79 (100%)
	รวม	-	2 (1.3%)	52 (32.7%)	71 (44.6%)	34 (21.4%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.12: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับจากรอบข้าง  
ด้านมีการมอบอำนาจหน้าที่

การได้รับการยอมรับจากรอบข้าง	ระดับความเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
2. การมอบอำนาจหน้าที่	บจ.กราฟท์ ฯ	1 (1.3%)	2 (2.5%)	21 (26.2%)	31 (38.8%)	25 (31.2%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	-	28 (35.5%)	43 (54.4%)	8 (10.1%)	79 (100%)
	รวม	1 (0.6%)	2 (1.3%)	49 (30.8%)	74 (46.5%)	33 (20.8%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.13: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับจากรอบข้าง  
ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

การได้รับการยอมรับจากรอบข้าง	ระดับความเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
3. มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ	บจ.คราฟท์ ฯ	-	-	22 (27.5%)	38 (47.5%)	20 (25%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	2 (2.5%)	23 (29.1%)	39 (49.4%)	15 (19.0%)	79 (100%)
	รวม	-	2 (1.3%)	45 (28.3%)	77 (48.4%)	35 (22.0%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.14: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับจากรอบข้าง  
ด้านการได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

การได้รับการยอมรับจากรอบข้าง	ระดับความเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
4. แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ	บจ.คราฟท์ ฯ	-	2 (2.5%)	22 (27.5%)	28 (35.0%)	28 (35.0%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	3 (3.8%)	29 (36.7%)	25 (31.6%)	22 (27.9%)	79 (100%)
	รวม	-	5 (3.1%)	51 (32.1%)	53 (33.3%)	50 (31.5%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.15: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับจากรอบข้าง  
ด้านข้อเสนอแนะได้นำมาใช้ในการบริหารงาน

การได้รับการยอมรับจากรอบข้าง	ระดับความเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
5. ข้อเสนอแนะได้นำมาใช้ในการบริหารงาน	บจ.คราฟท์ ฯ	1 (1.3%)	4 (5.0%)	18 (22.5%)	36 (45.0%)	21 (26.2%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	1 (1.3%)	23 (29.1%)	45 (57%)	10 (12.6%)	79 (100%)
	รวม	1 (0.6%)	5 (3.1%)	41 (25.8%)	81 (51.0%)	31 (19.5%)	159 (100%)

จากตาราง 4.11 ถึง 4.15 พนักงานบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด มีความเห็นด้วยมาก (ระดับ 4 คะแนน) เกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับจากรอบข้าง ว่าเป็นเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท จำนวน 38 คน จาก 80 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

สำหรับ บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด มีความเห็นด้วยมาก (ระดับ 4 คะแนน) เกี่ยวกับปัจจัยการได้รับการยอมรับจากรอบข้าง ว่าเป็นเรื่องข้อเสนอแนะของตนได้นำมาใช้ในการบริหารงาน จำนวน 45 คน จาก 79 คน คิดเป็นร้อยละ 57

เมื่อรวม 2 บริษัท พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นด้วยมากที่สุด (ระดับ 5 คะแนน) ว่าเป็นเรื่องการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ 50 คน จากจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 สำหรับการวัดจากจำนวนผู้ตอบ พบว่าผู้ตอบ 81 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 เห็นด้วยมากกว่า (ระดับ 4 คะแนน) เป็นเรื่องข้อเสนอแนะของตนได้นำมาใช้ในการบริหารงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ตัวแปรตามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภักดีในองค์กร (y1)

ตารางที่ 4.16: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก  
ยึดมั่นต่อบริษัท

ความภักดีใน องค์กร	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
1. ยึดมั่นต่อ บริษัท	บจ.คราฟท์ ฯ	-	-	11 (13.7%)	19 (23.8%)	50 (62.5%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	1 (1.3%)	12 (15.2%)	38 (48.1%)	28 (35.4%)	79 (100%)
	รวม	-	1 (0.6%)	23 (14.5%)	57 (35.8%)	78 (49.1%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.17: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภักดีในองค์กร ด้านการรักษา  
ผลประโยชน์ให้บริษัท

ความภักดีใน องค์กร	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
2. รักษา ผลประโยชน์ให้	บจ.คราฟท์ ฯ	-	-	14 (17.5%)	27 (33.7%)	39 (48.8%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	1 (1.3%)	12 (15.2%)	41 (51.9%)	25 (31.6%)	79 (100%)
	รวม	-	1 (0.6%)	26 (16.3%)	68 (42.8%)	64 (40.3%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.18: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภักดีในองค์กร การด้านการมาทำงานสม่ำเสมอ

ความภักดีใน องค์กร	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
3. มาทำงาน สม่ำเสมอ	บจ.คราฟท์ ฯ	-	1 (1.3%)	15 (18.7%)	25 (31.2%)	39 (48.8%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	1 (1.3%)	18 (22.7%)	30 (38.0%)	30 (38.0%)	79 (100%)
	รวม	-	2 (1.3%)	33 (20.7%)	55 (34.6%)	69 (43.4%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.19: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภักดีในองค์กร ด้านการ  
ทำงานนาน ๆ ด้วยความสบายใจ

ความภักดีใน องค์กร	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
4. ทำงานนาน ด้วยความสบาย ใจ	บจ.คราฟท์ ฯ	-	1 (1.3%)	10 (12.5%)	28 (35.0%)	41 (51.2%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	1 (1.3%)	11 (13.9%)	32 (40.5%)	35 (44.3%)	79 (100%)
	รวม	-	2 (1.3%)	21 (13.2%)	60 (37.7%)	76 (47.8%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.20: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความภักดีในองค์การ ด้านความรู้สึกผูกพันกับบริษัท

ความภักดีใน องค์การ	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
5. รู้สึกผูกพัน กับบริษัท	บจ.คราฟท์ ฯ	-	2 (2.5%)	9 (11.2%)	37 (46.3%)	32 (40.0%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	-	18 (22.8%)	31 (39.2%)	30 (38.0%)	79 (100%)
	รวม	-	2 (1.3%)	27 (17.0%)	68 (42.7%)	62 (39.0%)	159 (100%)

จากตาราง 4.16 ถึง 4.20 พนักงานบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด มีความเห็นด้วยมากที่สุด เกี่ยวกับปัจจัยความภักดีในองค์การ ว่าเป็นเรื่องการยึดมั่นต่อองค์การ จำนวน 39 คน จาก 80 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

สำหรับ บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด มีความเห็นด้วยมากที่สุด เกี่ยวกับปัจจัยความภักดีในองค์การ ว่าเป็นเรื่องการรักษาผลประโยชน์ขององค์การ จำนวน 41 คน จาก 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52

เมื่อรวม 2 บริษัท พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นด้วยมากที่สุด (ระดับ 5 คะแนน) ว่าเป็นเรื่องการยึดมั่นต่อองค์การ จำนวน 78 คน จาก 159 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และการวัดจากจำนวนผู้ตอบ พบว่าเป็นเรื่องการยึดมั่นต่อองค์การ เช่นกัน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตัวแปรตามด้านความคิดเห็นปัจจัยความพึงพอใจในงาน (y2)

ตารางที่ 4.21: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านมีความ  
พอใจในงานที่ทำ

ความพึงพอใจ ในงาน	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
1. พพอใจในงานที่ทำ	บจ.คราฟท์ ฯ	-	-	10 (12.5%)	34 (42.5%)	36 (45.0%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	1 (1.3%)	12 (15.2%)	36 (45.5%)	30 (38.0%)	79 (100%)
	รวม	-	1 (0.6%)	22 (13.9%)	70 (44.0%)	66 (41.5%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.22: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพอใจ  
ในความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

ความพึงพอใจ ในงาน	ระดับความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
2. พพอใจใน ความช่วยเหลือ จากหัวหน้างาน	บจ.คราฟท์ ฯ	-	-	13 (16.2%)	33 (41.3%)	34 (42.5%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	-	14 (17.7%)	46 (58.2%)	19 (24.1%)	79 (100%)
	รวม	-	-	27 (17.0%)	79 (49.7%)	53 (33.3%)	159 (100%)



ตารางที่ 4.23: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพอใจ  
ในเงื่อนไขการทำงาน

ความพึงพอใจ ในงาน	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
3. พอใจใน เงื่อนไขการ ทำงาน	บจ.คราฟท์ ฯ	-	-	22 (27.5%)	35 (43.7%)	23 (28.8%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	-	25 (31.7%)	31 (39.2%)	23 (29.1%)	79 (100%)
	รวม	-	-	47 (29.6%)	66 (41.5%)	46 (28.9%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.24: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านปริมาณงาน  
ที่ได้รับมอบหมาย

ความพึงพอใจ ในงาน	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
4. ปริมาณงานที่ ได้รับมอบหมาย	บจ.คราฟท์ ฯ	-	-	21 (26.2%)	32 (40.0%)	27 (33.8%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	2 (2.5%)	30 (38.0%)	37 (46.8%)	10 (12.7%)	79 (100%)
	รวม	-	2 (1.3%)	51 (32.0%)	69 (43.4%)	37 (23.3%)	159 (100%)

ตารางที่ 4.25: แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพอใจในสภาพแวดล้อม

ความพึงพอใจ ในงาน	ระดับ ความเห็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
5. พพอใจใน สภาพแวดล้อม	บจ.คราฟท์ ฯ	-	-	21 (26.2%)	26 (32.5%)	33 (41.3%)	80 (100%)
	บจ.พี ที ฯ	-	2 (2.5%)	26 (32.9%)	34 (43.0%)	17 (21.6%)	79 (100%)
	รวม	-	2 (1.3%)	47 (29.6%)	60 (37.7%)	50 (31.4%)	159 (100%)

จากตาราง 4.21 ถึง 4.25 พนักงานบริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด มีความเห็นด้วยมากที่สุด เกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ว่าเป็นเรื่องความพอใจในงานที่ทำ จำนวน 36 คน จาก 80 คน คิดเป็นร้อยละ 45

สำหรับ บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด มีความเห็นด้วยมาก เกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ว่าเป็นเรื่องความพอใจในความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน จำนวน 46 คน จาก 79 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2

เมื่อรวม 2 บริษัท พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นด้วยมากที่สุด (ระดับ 5 คะแนน) ว่าเป็นเรื่องความพอใจในงานที่ทำ จำนวน 66 คน จาก 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และการวัดจากจำนวนผู้ตอบ พบว่าเป็นเรื่องความพอใจในความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน จำนวน 79 คน จาก 159 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7

#### ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในการศึกษานี้ ได้กำหนดสมมติฐานไว้ 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยความมั่นคงในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยความเป็นครอบครัวของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยความเป็นครอบครัว ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ มีตำแหน่งงานที่ดีเป็นที่พอใจ มีการอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในงาน มีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ สามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ

ปัจจัยความเป็นครอบครัวที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา พนักงานทุกคนมีความไว้วางใจต่อกัน พนักงานทุกมีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน พนักงานทุกมีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น

ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ การได้รับการยอมรับในความสามารถ มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ ได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้แสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ ข้อเสนอแนะได้นำมาใช้ในการบริหารงาน

ตัวแปรตาม คือ ความภักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ความภักดีในองค์กร ได้แก่ มีความยึดมั่นต่อบริษัท การรักษาสภาพประโยชน์ของบริษัท ความสม่ำเสมอในการมาทำงาน ประารถนาจะทำงานต่อไปนาน ๆ รู้สึกผูกพันกับองค์กร

ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ พอใจในงานที่ทำ พอใจในความช่วยเหลือแก้ปัญหาของหัวหน้างาน พอใจกับเงื่อนไขในการทำงาน พอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย สภาพแวดล้อมในการทำงานดี

ตารางที่ 4.26: ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง กับความภักดีต่อองค์กรและ ความพึงพอใจในการทำงานของประชากรที่ศึกษา

N = 159

ตัวแปร	ความภักดีต่อ องค์กร(Y1)	ความพึงพอใจใน การทำงาน (Y2)
ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (X1)		
Pearson Correlation	.73**	.67**
Sig. (2-tailed)	$P < .001$	$P < .001$
ปัจจัยด้านความเป็นครอบครัว (X2)		
Pearson Correlation	.74**	.70**
Sig. (2-tailed)	$P < .001$	$P < .001$
ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง (X3)		
Pearson Correlation	.75**	.74**
Sig. (2-tailed)	$P < .001$	$P < .001$

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตาราง 4.26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง กับความภักดีต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของประชากรที่ศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยความมั่นคงในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงาน สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน กับ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความภักดีต่อองค์กร เท่ากับ .73,  $P < .001$  แสดงว่า ความมั่นคงในงาน กับความภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน กับ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน เท่ากับ  $.67, P < .001$  แสดงว่า ความมั่นคงในงาน กับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยความเป็นครอบครัวของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงาน สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความเป็นครอบครัว กับ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความภักดีต่อองค์กร เท่ากับ  $.74, P < .001$  แสดงว่า ความเป็นครอบครัวกับความภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความเป็นครอบครัว กับ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน เท่ากับ  $.70, P < .001$  แสดงว่า ความเป็นครอบครัวกับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงาน สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง กับ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความภักดีต่อองค์กร เท่ากับ  $.75, P < .001$  แสดงว่า การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง กับความภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง กับ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน เท่ากับ  $.74, P < .001$  แสดงว่า การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง กับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### บทสรุป การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 การสรุปจากสถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 2 การสรุปจากสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การสรุปจากสถิติเชิงพรรณนา ช่วยให้เห็นภาพรวมข้อผู้ตอบแบบสอบถาม ในที่นี้หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง กรณีศึกษาเฉพาะของ บริษัทผู้ผลิตเครื่องหนัง 2 บริษัท ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรสาคร คือ บริษัท คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด และบริษัท พี ที เทรดิง จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สูงถึงร้อยละ 87 ส่วนเพศชาย เพียงร้อยละ 13 ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะงานต้องการความละเอียด ประณีต สวยงาม ซึ่งเพศหญิง มีคุณสมบัติด้านนี้เหมาะสมกว่าเพศชาย

ด้านอายุ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี เนื่องจากเป็นวัยกำลังทำงาน และมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง

ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่สมรสแล้ว ร้อยละ 49

ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 เท่ากัน เนื่องจากอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องหนัง ให้ความสำคัญด้านการใช้ฝีมือ แรงงานมากกว่าการมีความรู้สูง ๆ อีกทั้งเป็นการประหยัดต้นทุนค่าแรงงาน

ด้านอายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานสูง ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ที่ร้อยละ 34 ซึ่งอุตสาหกรรม การผลิตเครื่องหนัง เป็นอุตสาหกรรมเบา ที่เน้นการใช้แรงงานมากกว่าเครื่องจักร ดังนั้นการมี แรงงานที่สะสมประสบการณ์นาน ๆ มีความชำนาญย่อมมีผลต่อคุณภาพของสินค้า

ด้านภูมิภาค ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งสิ้น ร้อยละ 65.4 เนื่องจากการเคลื่อนย้ายแรงงานจากภาคเกษตรกรรมสู่ภาคอุตสาหกรรม และชาวอีสานได้ เข้ามาขายแรงงานอยู่ในภาคกลางเป็นจำนวนมาก

สำหรับการแสดงความคิดเห็น จากคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ทำให้พอใจ ในการทำงานต่อไปนาน ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับเงินค่าจ้าง ซึ่งส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.6 ให้ความเห็นใน ประเด็นการมีนายจ้างดี มีความเป็นกันเอง และมีน้ำใจ

### การสรุปจากสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานไว้ 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยความมั่นคงในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยความเป็นครอบครัวของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างของพนักงานระดับปฏิบัติการ สัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 5.1: แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
ที่ 1	ปัจจัยความมั่นคงในงาน สัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ที่ 2	ปัจจัยความเป็นครอบครัว สัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ที่ 3	ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง สัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

การวิเคราะห์สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ผลความสัมพันธ์ปัจจัยความมั่นคงในงานกับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน มีปัจจัยที่แสดงความสัมพันธ์ ที่ได้รับการสนับสนุนมาก คือ ด้านการมีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2537) นันทนา ประกอบกิจ (2538) และ วีรพล พงษ์จิรศักดิ์ (2539) ที่พบว่า ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ผลความสัมพันธ์ปัจจัยความเป็นครอบครัวกับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน มีปัจจัยที่แสดงความสัมพันธ์ ที่ได้รับการสนับสนุนมาก คือ ด้านการได้ทำกิจกรรมร่วมกัน และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2537) กรกฎ พลพานิช (2540) และ

ภัทธา แสงอรุณ (2543) ที่พบว่า การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

3. ผลความสัมพันธ์ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างกับความภาคภูมิใจในองค์การและความพึงพอใจในงาน มีปัจจัยที่แสดงความสัมพันธ์ ที่ได้รับการสนับสนุนมาก คือ การได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และ การได้ร่วมทำกิจกรรมของบริษัท และ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ออมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ที่พบว่าความภูมิใจที่เป็นที่ยอมรับของคนรอบข้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

การอภิปรายผล แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 การอภิปรายผลเชิงทฤษฎี

ส่วนที่ 2 การการอภิปรายผลเชิงประยุกต์

การอภิปรายผลเชิงทฤษฎี

การวิจัยนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในองค์การ และความพึงพอใจในงาน ตามกรอบแนวความคิดของทฤษฎีการจูงใจที่มุ่งเน้นปัจจัยที่เป็นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจ (Motivators) ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน 5 ประการ ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ โอกาสเจริญเติบโต ความรับผิดชอบ และลักษณะงาน การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงและระดับปานกลาง และพบว่า การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง เป็นเรื่องสำคัญที่สุด แม้ว่าสังคมไทยมีการรับรู้ที่ ผู้ปฏิบัติงานที่ใช่แรงงานจะต้องการปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) อันดับแรก สำหรับผลการทดสอบลำดับรองลงมา คือ ความเป็นครอบครัวในการทำงานหรือสัมพันธภาพที่ดีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานและพร้อมที่จะทำงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกล็น โทบ และคณะ (Glenn Tobe et al.) (อ้างใน Jack Canfield & Jacqueline Miller, 1996)

นอกจากนี้ การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง เป็นความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการระดับ 3 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) และเป็นความต้องการระดับ 2 ตามทฤษฎีERGของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) คือ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ที่อธิบายว่า มนุษย์จะดำรงชีพอยู่ได้ ไม่ใช่ความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเดียว แต่การรวมกันเป็นกลุ่มก็มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เป็นความต้องการที่มีความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้สังคมยอมรับในตัวเขา (วิเชียร วิทย์อุดม, 2547)



### การการอภิปรายผลเชิงประยุกต์

พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มแรงงานที่เคลื่อนย้ายมาจากภาคอีสาน ที่ละทิ้งบ้านเกิด และครอบครัว เพื่อแสวงหาสิ่งที่ดีกว่าให้กับชีวิต และสามารถกลับไปบ้านเกิดได้อย่างภาคภูมิใจ การมาอยู่ในต่างถิ่น ทุกคนย่อมต้องการความอบอุ่นสบายใจ และในการทำงาน ทุกคนย่อมต้องการ การได้รับการยอมรับทั้งจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เพื่อชดเชยความรู้สึกที่คิดถึงจากบ้านมา

แจ๊ค แคนฟิลด์ และ แจคเกอลีน มิลเลอร์ (Jack Canfield & Jacqueline Miller, 1996) พูดถึงผลสำรวจของเกล็น โทบ และคณะ (Glenn Tobe et al.) ที่พบว่าความต้องการของลูกจ้างจากมุมมองของตัวลูกจ้างเอง อันดับแรก คือ การได้รับคำชมเชยหรือการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา รองลงมา คือ การรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งแสดงว่าการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง

การจ้างงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ แม้จะเป็นกลุ่มผู้ใช้แรงงาน มีการศึกษาไม่สูงนัก แต่ทุกคนรักศักดิ์ศรีของตัวเอง มนุษย์ทุกคนถือว่าตนมีศักดิ์ศรีและคุณค่าเสมอกับมนุษย์ทั่วไป (รติยา นิตยภัทรมย์, 2548) ดังนั้นการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างมีผลต่อความพอใจ ส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

### ข้อเสนอแนะ

การสร้างความรักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงาน ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องหนัง ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมเบา ที่เน้นการใช้แรงงานมากกว่าการใช้เครื่องจักร เป็นความจำเป็นต่อการมีแรงงานที่ชำนาญงาน มีการสะสมประสบการณ์มานาน อันส่งผลโดยตรงกับองค์กร ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขที่เป็นมิติทางวัฒนธรรม หมายถึง การให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์อันเป็นที่ยอมรับในหมู่คณะ แทนที่จะให้ความสำคัญกับมิติทางเศรษฐกิจซึ่งหมายถึง รายได้ และผลผลิต เพียงด้านเดียว ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง เป็นเรื่องที่พนักงานมีความเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงาน เป็นลำดับแรก ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นการแสดงความเห็นได้อย่างอิสระ เปิดโอกาสให้พนักงานได้พูดคุยอย่างเป็นกันเองเพื่อแสดงความคิดเห็นในเรื่องทั่ว ๆ ไปอย่างอิสระ เช่น รูปแบบความเป็นอยู่ สวัสดิการที่ ต้องการ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ การปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ถ้าหากจะมีการทัศน หรือไม่เห็นด้วย ควรบอกเหตุผลที่ชัดเจน เพื่อป้องกันการ

เข้าใจผิดว่าเป็นการปิดกั้นการแสดงความคิดเห็น และมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้รับผิดชอบตามความสามารถและพื้นความรู้ของแต่ละบุคคล โดยมีการติดตามดูแลเป็นระยะ ๆ หรือให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นรายวัน หรือรายสัปดาห์แล้วแต่กรณีหรือตามประเภทของงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้รับความไว้วางใจ และที่สำคัญยิ่ง คือ เมื่อทุกสิ่งทุกอย่างเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นที่น่าพอใจ ผู้บังคับบัญชา ควรกล่าวชมเชยอย่างเปิดเผย

2. ด้านความเป็นครอบครัว ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงานสูง คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งตรงกับการตอบแบบสอบถามปลายเปิด ที่พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในส่วนที่ 1 ข้อ 7 ของแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานได้นาน ๆ ที่นอกเหนือจากเรื่องเงินค่าจ้าง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 บริษัท มีความเห็นตรงกันว่าเป็นเรื่องของการมีนายจ้างดี คือ มีความเป็นกันเอง ใจดี และมีน้ำใจ ทั้งนี้เนื่องจากการมาอยู่ในต่างถิ่น ทุกคนย่อมต้องการความอบอุ่นและความมีน้ำใจจากนายจ้าง หรือจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ การที่พนักงานทุกคนมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ก็เป็นประเด็นสำคัญสนับสนุนปัจจัยในการจูงใจด้วยเช่นกัน
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนความภาคภูมิใจในองค์กร และความพึงพอใจในงานสูง คือ การมีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นวัยกำลังทำงาน ทุกคนมีภาระทางบ้าน การมีงานประจำทำ ช่วยให้มั่นใจว่ามีรายได้แน่นอน สามารถส่งเงินกลับไปช่วยทางบ้าน ทำให้มีขวัญกำลังใจดี ไม่ดิ้นรนในการหางานใหม่ ช่วยให้องค์กรรักษามูลค่าเอาไว้ได้นาน ดังนั้นควรพิจารณาปรับสภาพภาพการจ้างงาน จากลูกจ้างรายวัน เป็นลูกจ้างประจำรายเดือนให้กับพนักงานระดับปฏิบัติงานที่มีผลงานดี มีความประพฤติดี และทำงานให้กับบริษัทมาเป็นเวลานานพอสมควร

ปัญหาที่พบในการทำการวิจัย

1. เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน มีพื้นฐานการศึกษาไม่สูงนัก การให้กรอกแบบสอบถามจะใช้เวลามากในการทำความเข้าใจ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีผู้อ่านให้ฟังและอธิบายความหมายของคำถามทุกข้อให้ชัดเจน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและผิดพลาดน้อยที่สุด ทำให้การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยต้องรบกวนเวลาทำงานปกติ ประมาณ 30 นาที สำหรับคำถามทั้งหมด 2 ส่วน ส่งผลให้การผลิตต้องหยุดชะงักลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งที่จริงได้แจ้งไว้ว่าจะขอใช้เวลา

พักกลางวันของพนักงาน แต่ผู้บริหารเกรงว่าพนักงานจะไม่พอใจหากต้องรบกวนเวลาพักของพวกเขา

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การสื่อความหมาย ในบางประเด็น แม้ผู้วิจัยจะอธิบายอย่างชัดเจน แต่ผู้บริหารได้ท้วงติงว่าเป็นภาษาทางวิชาการเกินไป เช่น คำว่า “ปัจจัย” “พัฒนาความสามารถ” “สัมพันธภาพ” และ “เงื่อนไขในการทำงาน” เป็นต้น จำเป็นต้องอธิบายซ้ำให้เป็นภาษาพื้นบ้าน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ปัจจัยของตัวแปรต่าง ๆ อาจมีอีกหลายประการที่ผู้ทำวิจัยไม่ได้กล่าวถึง ทั้งที่เป็นเรื่องสำคัญสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น แจ็ค แคนฟิลด์ และ แจคเกอลีน มิลเลอร์ (Jack Canfield & Jacqueline Miller, 1996) พูดถึงผลสำรวจของเกล็น โทบ และคณะ (Glenn Tobe et al.,) ที่ได้ทำการสำรวจความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ก่อนการทำวิจัยควรสำรวจความเห็นจากกลุ่มเป้าหมาย โดยการใช้คำถามปลายเปิดเพื่อทราบความเห็นที่กว้างขึ้น ดังเช่นการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับความมั่นคงในงานเป็นอันดับแรก และให้การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างเป็นอันดับสุดท้าย แต่ผลการศึกษากลับพบว่าการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง เป็นเรื่องที่พนักงานมีความเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงาน เป็นลำดับแรก
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงกรณีศึกษาเฉพาะผู้ผลิตเครื่องหนัง 2 บริษัท ในกรุงเทพมหานครและสมุทรสาคร เท่านั้น เนื่องจากผู้ผลิตเครื่องหนังในปัจจุบันมีน้อยลง และการขอความร่วมมือในการทำวิจัยค่อนข้างยาก ควรมีการศึกษาในเขตต่าง ๆ และในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เน้นการใช้แรงงานคน (Labor Intensive) มากกว่าการใช้เครื่องจักร ที่อาศัยความชำนาญงานเป็นสำคัญ ได้แก่ อุตสาหกรรมเครื่องประดับอัญมณี อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ อุตสาหกรรมที่รับจ้างผลิตตามคำสั่งของลูกค้า (Made to order) เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาด้านแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรม SME ให้มากขึ้นเนื่องจากแรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานต่างถิ่น การศึกษาน้อย มักขาดโอกาสในการได้รับความใส่ใจดูแล และแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรยังคงเน้นมิติทางเศรษฐกิจ มากกว่ามิติทางวัฒนธรรม

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

- ทวีรัสมิ์ ธนาคม. (2524). ตำราครอบครัวสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิบูลย์กิจ.
- ธีระชัย เชนนะสิริ. (2545). คนทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิชั่นส์.
- พจนานุกรมฉบับมติชน. (2547). (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ  
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). การวางแผนและนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 1).  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วี.เจ.พริ้นติ้ง.
- วิเชียร วิทญ์อุดม. (2547). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ .
- วิทยากร เชียงกุล. (2541). ทางออกจากวิกฤติ คือ เศรษฐกิจแบบพึ่งตนเองเป็นหลักและให้  
ประชาชนได้เป็นเจ้าของทุน. กรุงเทพฯ: มิ่งมิตร.
- วิทยากร เชียงกุล. (2547). อธิบายศัพท์การบริหารจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เอช.  
เอ็น.กรุ๊ป.
- สมยศ นาวิการ. (2536) การบริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สุจิตรา บุญรัตพันธุ์. (2546). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บทความ
- กฤษณา บัวเข็มทอง. (2547). สังคมชนบทสู่สังคมเมือง. สารวิจัยธุรกิจ, 8(22), 3.
- จาดุรงค์ บุญรัตนสุนทร. (2545). บทบรรณาธิการ สหวิทยาการกับทางเลือกในการพัฒนา.  
สหวิทยาการ. 1(1), 5.
- ประภัสสร วรรณสถิตย์. (2549). มาสเตอร์จากทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ. วารสารนักบริหาร, 27(2) ปี  
2550.
- วชิรพงศ์ สาลีสิงห์. (ม.ค.-ก.พ.2547). สำรวจทัศนคติของพนักงานด้วยกระบวนการลำดับขั้นเชิง  
วิเคราะห์. Productivity World, 30-35.
- สำนักงานวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน). (2547) . สังคมชนบทสู่สังคมเมือง. สารวิจัย  
ธุรกิจ, 8(22), 3.

พารนี ปัทมานันท์. (2549). เส้นทางเศรษฐกิจ. มติชน, 12(171), 1.

#### รายงาน

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2546). กรณีศึกษาโครงการชุมชนวิสาหกิจไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงอุตสาหกรรม.

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2548). สัดส่วนการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.

ระหง ทิพยาภรณ์. (2546). รายงานการศึกษาภาวะอุตสาหกรรมเครื่องหนังของประเทศไทย.

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). (2545). รายงานผลการวิจัยของสถานประกอบการ.

โครงการพัฒนาระบบการวิจัยและให้คำปรึกษาแนะนำสถานประกอบการ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2545). รายงานสถิติแรงงาน.

#### วิทยานิพนธ์

กรกฎ พลพานิช. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จักรพงษ์ สุขสำราญ. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏพระนคร.

จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิต.

จุลสัน ทันอินทร์อาจ. (2546). ปฏิสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมของแรงงานอีสานในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญา ปรักษฎาคุณวุฒิบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชัยวัฒน์ เทียนหยด. (2545). ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล) มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

ตติยา เอมชัยบุตร. (2542). ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นฤดล มีเพียร. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทนา ประกอบกิจ. (2538). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของค้การ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุษยาณี จันทรใจเจริญสุข. (2537). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของค้การ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภัสสร ชุนพิลึก. (2544). ความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง.
- ประสมพร ลี้อิสสรพงษ์. (2544). ความมั่นคงในการทำงานของพนักงานขายรถยนต์. สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผกาวรรณ แน่นอน. (2541). ความมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน อาชีวศึกษา เขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภัทรา แสงอรุณ. (2543). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณีรัตน์ ไพรรุ่งเรือง. (2541). ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุก ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รติยา นิตยภิรมย์. (2548). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ เขต 2 ฝ่ายปฏิบัติการ 2 ภาคเหนือ กรุงเทพมหานคร ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วีรพล พงษ์จรัสศักดิ์. (2539). ความผูกพันของตำรวจป้องกันและปราบปรามจลาจลต่อหน่วยงาน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริชัยชาญ พักจำรูญ. (2535). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์สังกัดกองศิลปศึกษา กรมศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหาร การศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ. (2540). ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโครงการ สวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

สาริณี ไตอรุณ. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิทธิศักดิ์ สิงห์โกชน. (2546). ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

สุนี ศรีสมนึก. (2547). ความภักดีของสมาชิกสหกรณ์กับผลสำเร็จของการดำเนินงานสหกรณ์การเกษตร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อธิวัฒน์ ปรังประโคน. (2546) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

อมรรัตน์ อ่อนนุช. (2546). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณี เอกวงศ์ตระกูล. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงานบรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

#### อินเทอร์เน็ต

กฎกระทรวงอุตสาหกรรม. (11 กันยายน 2545). กฎกระทรวงกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. สืบค้น 8 กันยายน 2549, จาก [http://cms.go.th/cms/c/journal\\_articles](http://cms.go.th/cms/c/journal_articles).

กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (ตุลาคม 2546). กระเป๋าเดินทาง และกระเป๋าหนัง. สืบค้น 2 พฤศจิกายน 2549, จาก <http://www.mfa.go.th/jtepa/asset/apec>

กรมโรงงานอุตสาหกรรม.(กุมภาพันธ์ 2549). สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. สืบค้น 25 มกราคม 2550, จาก Info Quest Limited Source <http://library:dip.go.th>

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2548). การผลิต. สืบค้น 25 มกราคม 2550,

จาก <http://library:dip.go.th>

สำนักงานวิจัยเศรษฐกิจ ระหว่างประเทศ กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์. (2549). ความสำคัญของอุตสาหกรรมเครื่องหนังไทย. สืบค้น 8 กันยายน 2549, จาก <http://www.smethai.net/e-journal>

ประคัลภ์ ป้อนทพลังกูร. (2549). การจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สืบค้น 25 ธันวาคม 2549, จาก <http://www.consultthai.com>

ผจญ เฉลิมสาร. (2548). คุณภาพชีวิตการทำงาน. สืบค้น 11 ธันวาคม 2549, จาก <http://www.thaimarketcenter.com>

ไพโรจน์ อุลัด. (2548). แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2549 จาก <http://it.aru.ac.th/courseware2/detail/chapter2/c22.htm>

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2549). จิตวิทยาของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน. สืบค้นวันที่ 30 พฤศจิกายน 2549, จาก <http://dit.dru.ac.th>

สวนวิจัยอุตสาหกรรม. (27 ธันวาคม 2549). อุตสาหกรรมเครื่องหนังไทย กำลังเผชิญวิกฤติจริงหรือ?. สืบค้น 21 พฤษภาคม 2550, จาก <http://www.bangkokbank.com/download/SR>

Burke. (2003). ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement). สืบค้น 30 กรกฎาคม 2549, จาก [www.jobbkk.com](http://www.jobbkk.com)

Richard Wellins. (2005). ความผูกพันของพนักงาน (Employee engagement). สืบค้น 30 กรกฎาคม 2549 จาก [www.jobbkk.com](http://www.jobbkk.com)

อื่น ๆ

ปราโมทย์ วิทยาสุข. (2546). กรณีศึกษาโครงการชุมชนชีวิตธุรกิจไทย. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (สารรองอธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม).

ประดิษฐ์ ชาสสมบัติ. (2533). ตลาดแรงงานอุตสาหกรรมภูมิภาค. ภายใต้โครงการวิจัยอุตสาหกรรม: บริษัท แพคมาร์อิง จำกัด.

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (30 เมษายน - 2 พฤษภาคม 2548). สรุปประเด็นข่าวสำคัญประจำวัน. กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สำนักบริหารกลาง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). รายงานเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลัก.



### Books

- Angle, C. (1981). Managerial process and organization behavior. New York: Scott, Foresman and Company
- Anna M. Brown, (1999). Effects of job and life stress on job satisfaction among food service employees. CA: Department of Psychology, California State University
- Arnold, H.J. & D.C. Feldman. (1986). Organizational behavior. Singapore: McGraw-Hill.
- Bob Nelson. (1994). 1001 Ways to reward employees (1<sup>st</sup> ed.). New York: Workman
- Bohlander, George & Snell, Scott. (2005). Managing human resource. Ohio: Thomson/South Western
- Daniel Quinn Mills. (1994). Labor-management relations (5<sup>th</sup> ed). New York: McGraw-Hill.
- Davis, L.E. (1977). Enhancing quality of work life. Philadelphia: International Labour Review.
- Derek Torrington & Tan Chew Huat, (1994). Human resource management for Southeast Asia (1<sup>st</sup> ed.). Singapore: Prentice-Hall.
- Dessler, Gray. (1999). Human resource management. New Jersey: Prentice-Hall.
- Douglas A. Benton. (1995). Applied human relations, an organizational approach. (5<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Fisher & Ashkanasy. (2000). Emotions in the workplace: Research, theory, and practice. Blake Ashforth Westport, CT: Quorum Books.
- Greenberg, J. & R.B. Baron. (1995). Behavior in organizations (5<sup>th</sup> ed). NJ: Prentice-Hall.
- George Strauss & Leonard R. Sayles. (1960). The human problems of management (rev.ed). NJ.: Prentice-Hall.
- Gilmer, B. (1966). Industrial psychology (2<sup>nd</sup> ed). New York: McGraw-Hill.
- Hackman, R.J. & Suttle, L.J. (1977). Improving life at work: Behavioral science approach to organizational change. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing
- Jack Canfield & Jacqueline Miller. (1996). Heart at work. (1<sup>st</sup> ed) USA: Donnelley/Crawfordsville.
- John M. Ivancevich, Robert Konopaske & Michael T. Matteson. (2005). Organizational behavior and management (7<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.

John S. Guilford & David E. Gray. (1970). Motivation and modern management. London: Harper and Row.

Judge, Bono & Locke. (2000). Organizational behavior. NJ.: Pearson/Prentice Hall.

Keith Davis. (1967). Human relations at work. (3<sup>rd</sup> ed). Tokyo, Japan: Tosho.

Leigh Branham. (2005). The 7 hidden reasons employees leave (1<sup>st</sup> ed). New York: AMACOM.

Porter, Lyman W., Edward E. Lawler & J. Richard Hackman. (1975). Behavior in organizations. New York: McGraw-Hill.

Robert Goffee & Richard Scase. (1995). Corporate realities. The dynamic of large and small organizations (1<sup>st</sup> ed). USA & Canada: Simultaneously.

Schermerhorn, Hunt & Osborn. (2005) Organizational behavior (9<sup>th</sup> ed). USA: John Wiley & Sons.

Steer, R.M. & Porter, L.W. (1991). Motivation and work behavior (5<sup>th</sup> ed). New York: McGraw-Hill.

Stephen Fineman. (1994), Emotion in organizations (Reprinted). London: SAGE.

Strauss & Sayles. (1968). The human problems of management. London: Prentice-Hall.

Thomson, R. (1994). Developing human resource. Oxford: Butterworth Heineman.

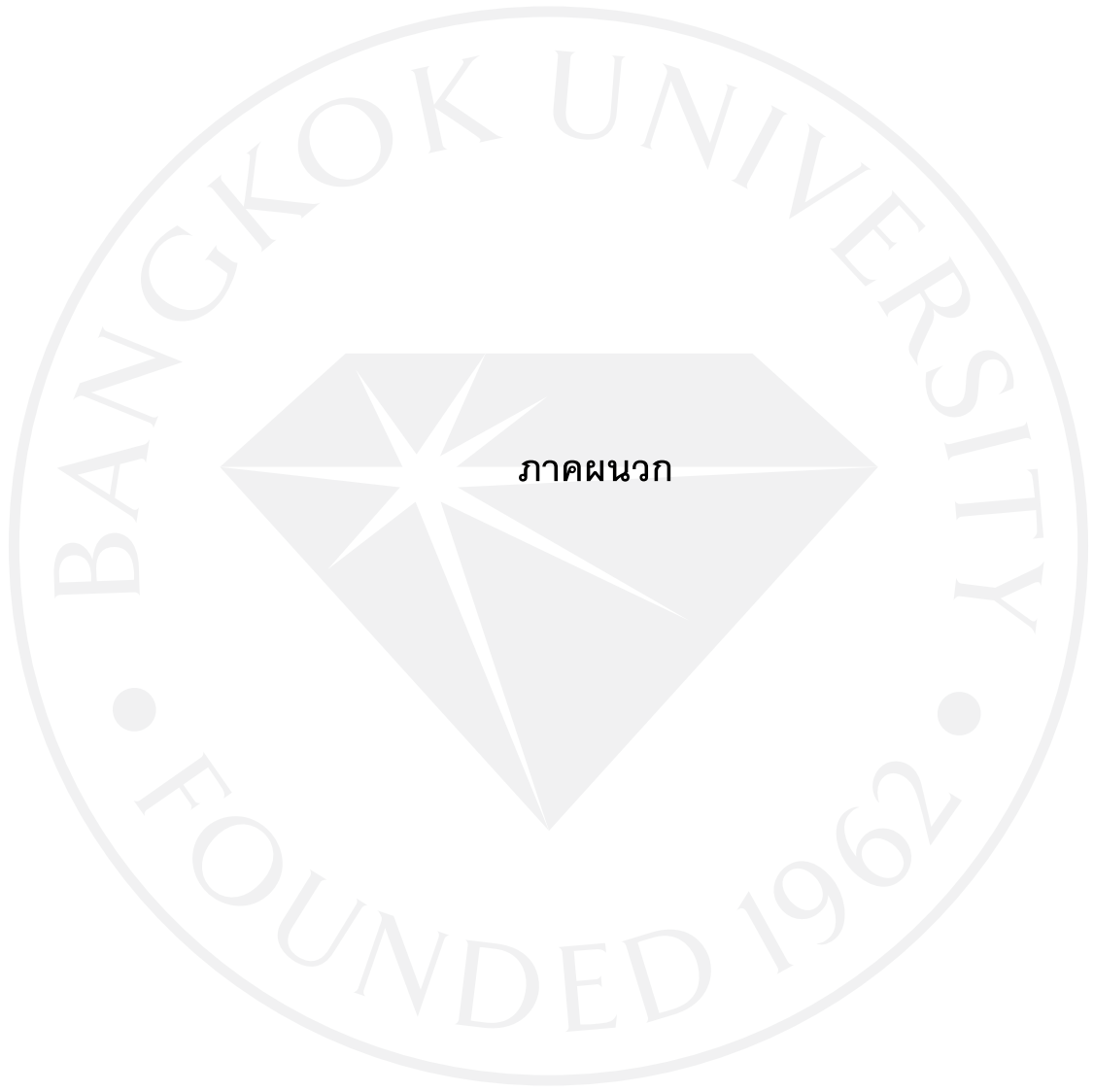
W. Newstrom & Davis. (1993). Organizational behavior. Human Behavior At Work (9<sup>th</sup> ed). New York: McGraw-Hill.

#### Articles

Anonymous. (1996). Organizational loyalty is not the answer. Journal of Managing Office Technology, 41, 30-33.

Fukami, C.V. & Larson, E.W. (1984). Commitment to company and union. Journal of Applied Psychology, 69, 367-371.

Shore, Lynn McFartane & Wayne, Sandy J. (1993). Commitment and employee behavior. Comparison of effective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 78, 774-780



## แบบสอบถาม

**หัวข้อวิจัย** การศึกษาความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรและความพึงพอใจในงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรสาคร

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำโดยนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ เพื่อศึกษาความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรและความพึงพอใจในงาน
2. ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ที่เป็นความเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างกับความภักดีในองค์กรและความพึงพอใจในงาน จากท่านตามความเป็นจริง
3. ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงที่สุดนั้น จะนำไปสู่ผลสรุปของการวิจัยที่ถูกต้องเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาและรักษาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น
4. แบบสอบถามนี้มีทั้งสิ้น 2 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล  
ส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความมั่นคงในงาน ปัจจัยความเป็นครอบครัว ปัจจัยการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง และความ  
คิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณและหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากท่านเป็นอย่างดี

## แบบสอบถาม

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  และเติมข้อมูลของท่านลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  18-25ปี  26-32 ปี  33-40 ปี  41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ  โสด  สมรส  ม้าย  หย่า
4. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช.  ปวส.  
 อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
5. เข้ามาทำงานที่บริษัทนี้ เป็นเวลา \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน
6. ภูมิลำเนาเดิม \_\_\_\_\_
7. นอกเหนือจากเรื่องค่าจ้างแล้ว สิ่งที่ทำให้พอใจในการทำงานนานๆ คือ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ส่วนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องที่เห็นด้วย โดยให้เลือกเพียงความเห็นเดียว

คำถาม	คำตอบ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>1. ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน</b>					
1.1 มีตำแหน่งงานที่ดีเป็นที่พอใจ					
1.2 มีการอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ					
1.3 โอกาสก้าวหน้าในงาน					
1.4 มีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ					
1.5 สามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ					
<b>2. ปัจจัยด้านความเป็นครอบครัว</b>					
2.1 ความพอใจในการทำกิจกรรมต่างๆร่วมกัน					
2.2 มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา					
2.3 พนักงานทุกคนมีความไว้วางใจต่อกัน					
2.4 พนักงานทุกคนมีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน					
2.5 พนักงานทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น					
<b>3. ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง</b>					
3.1 การได้รับการยอมรับในความสามารถ					
3.2 มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่					
3.3 ได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ					
3.4 ได้แสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ					
3.5 ข้อเสนอแนะได้นำมาใช้ในการบริหารงาน					
<b>4. ผลต่อความภักดีต่อองค์กร</b>					
4.1 มีความยึดมั่นต่อบริษัท					
4.2 การรักษามูลประโยชน์ของบริษัท					
4.3 ความสม่ำเสมอในการมาทำงาน					
4.4 พรารถานาจะทำงานต่อไปนานๆ					
4.5 รู้สึกผูกพันกับองค์กร					
<b>5. ผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน</b>					
5.1 พพอใจในงานที่ทำ					
5.2 พพอใจในความช่วยเหลือแก้ปัญหาของหัวหน้างาน					
5.3 พพอใจกับเงื่อนไขในการทำงาน					
5.4 พพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
5.5 สภาพแวดล้อมในการทำงานดี					

## สถิติที่ใช้วิเคราะห์

## Correlations

		total sec	total loy
total sec	Pearson	1	.726(**)
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	159	159
total loy	Pearson	.726(**)	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	159	159

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		total sec	total sat
total sec	Pearson	1	.667(**)
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	159	159
total sat	Pearson	.667(**)	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	159	159

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		total fam	total loy
total fam	Pearson	1	.735(**)
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	159	159
total loy	Pearson	.735(**)	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	159	159

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		total fam	total sat
total fam	Pearson	1	.699(**)
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	159	159
total sat	Pearson	.699(**)	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	159	159

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		total rec	total loy
total acc	Pearson	1	.753(**)
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	159	159
total loy	Pearson	.753(**)	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	159	159

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		total rec	total sat
total acc	Pearson	1	.744(**)
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	159	159
total sat	Pearson	.744(**)	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	159	159

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางศรียา จันทร์เพ็ญ
เกิดเมื่อ	1 กุมภาพันธ์ 2495
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด
ประวัติการทำงาน	<p>พ.ศ. 2519 – 2527 หัวหน้างานธุรการกลาง บริษัท ยิบซัมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด</p> <p>พ.ศ. 2527 – 2531 ผู้จัดการแผนกบริหาร บริษัท โตคิวห้างสรรพสินค้า (ประเทศไทย) จำกัด</p> <p>พ.ศ. 2531 – 2532 ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท เซ็นทรัล เมททัล (ประเทศไทย) จำกัด</p> <p>พ.ศ. 2533 – 2534 ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท เดอะ แวลลู ซิสเต็ม จำกัด</p> <p>พ.ศ. 2535 – 2539 ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)</p>
ปัจจุบัน	<p>นักวิจัยอิสระ</p> <p>อาจารย์สอนนักศึกษาหลักสูตรนักวิจัยสถานประกอบการ ภาคปฏิบัติ วิทยาการบรรยายวิชาการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์</p>