



คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
QUALITY OF WORK LIFE AND JOB SATISFACTION
INFLUENCING ON ORGANIZATION COMMITMENT OF OPERATIONS PERSONNEL
IN SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

วิลาวัลย์ ม่วงพลับ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2566

คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ)
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

QUALITY OF WORK LIFE AND JOB SATISFACTION
INFLUENCING ON ORGANIZATION COMMITMENT OF OPERATIONS PERSONNEL
IN SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration)
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ของ

วิลาวัลย์ ม่วงพลับ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ)
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์)

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์)

ชื่อเรื่อง	คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้วิจัย	วิลาวัลย์ ม่วงพลับ
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ณิชช์ กุลิษฐ์

งานศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 298 คน และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การมีสิทธิพลในการตัดสินใจ และการได้ทำงานที่ทำทนายความสามารถ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายได้ ร้อยละ 62 นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 56.5

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์การ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ จะสำเร็จไม่ได้หากผู้วิจัยไม่ได้รับความกรุณา และความเมตตาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้ชี้แนะแนวทาง ช่วยเหลือ และ ตรวจสอบสารนิพนธ์ให้ผ่านลุล่วงไปได้ด้วยดี นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบคุณผู้บริหาร วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ อนุญาต ให้ผู้ศึกษาได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และสนับสนุนทุนการศึกษาในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อินทร์จันทร์ คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรวัน แพทยานนท์ รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ผู้บังคับบัญชาที่เปิดโอกาสทางการศึกษาและส่งเสริมการพัฒนาความรู้เสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณประธานกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิโรจน์ บุรณศิริ และกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์ ที่ให้คำแนะนำในการ จัดทำและปรับปรุงที่เพิ่มความสมบูรณ์ให้กับสารนิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของ บิดาและมารดา ผู้ให้ความรัก ความเมตตา และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งผู้ อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในครั้งนี้ ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจในการก้าวผ่านอุปสรรคต่าง ๆ

ที่เกิดขึ้น ในการทำวิจัยครั้งนี้ สุดทำยนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม เจ้าหน้าที่ เพื่อนๆ สาขาการจัดการ บริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่คอยช่วยเหลือ และขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ให้ข้อมูลที่เป็นอย่างยิ่งต่อการ วิจัยในครั้งนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	19
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	25
2.5 ข้อมูลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	31
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33

บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	39
3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	45
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	68
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	71
อภิปรายผลการวิจัย	77
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	80
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	82
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	89
ประวัติผู้เขียน.....	98

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตาราง 2 สรุปจำนวนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	40
ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล.....	51
ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	52
ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	56
ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	59
ตาราง 7 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	62
ตาราง 8 คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	62
ตาราง 9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	65
ตาราง 10 ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	66
ตาราง 11 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	68

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 7



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการปลูกฝังให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีความรู้สึกพึงพอใจ มีความผูกพัน รวมถึงความรู้สึกภักดีต่อหน่วยงานนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายในองค์กร ซึ่งขอบเขตในการบริหารงานเหล่านี้ไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในเรื่องการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร แต่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ยังรวมไปถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในช่วงของการทำงาน และเมื่อบุคลากรออกจากองค์กรไปอีกด้วย ซึ่งองค์กรต้องให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากร ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้ เมื่อบุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรเหล่านั้นจะเต็มใจ และมีแรงจูงใจช่วยกระตุ้นในการทำงานมากขึ้น และบุคลากรจะพร้อมอุทิศตนให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากบุคลากรเหล่านั้นจะรู้สึกว่าตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งในการเป็นเจ้าของของเดียวกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรนี้จะมีส่วนในการเชื่อมบุคลากรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กรด้วย

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Buchanan, 1974) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับในเป้าหมายขององค์กร มีความทุ่มเทในการทำงาน และปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป (Allen & Meyer, 1990) ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ตอบสนองของแต่ละบุคคลกับองค์กร หากบุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร บุคลากรจะรู้สึกเต็มใจทำงาน และจะตั้งใจทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือแนวทางที่องค์กร จัดสภาพการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรทุกระดับ โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจว่ากระบวนการนั้น ๆ มุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร (Delamotte & Shin-ichi, 1984) คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานที่รับรู้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ด้วย มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจะมีความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้อัตราการลาออกและขาดงานลดลงอีกด้วย (Hackman & Suttle, 1977) ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานจึงมีความสำคัญทั้งต่อองค์กรและบุคคล

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ก็สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมากเช่นกัน โดยความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีกับหน้าที่การงานของตนเอง รวมถึงมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร แต่เมื่อบุคลากรไม่รู้สึกพึงพอใจในการทำงาน อาจจะมีทัศนคติและพฤติกรรมทางลบกับงานของตนเอง และองค์กร จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ได้พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวก และสามารถส่งผลซึ่งกันและกัน (Eslami & Gharakhani, 2012; Gaertner, 1999; Jernigan et al., 2002; Lok & Crawford, 2001; Mowday et al., 1982) นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ (Feinstein & Vondrasek, 2001)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งสายปฏิบัติการมีสายงานที่หลากหลายและแตกต่างกัน ทั้งยังมีส่วนสำคัญอย่างมากในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสายวิชาการ รวมถึงในการขับเคลื่อนเป้าหมายของคณะและมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาในบุคลากรสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร เนื่องจากเป็นวิทยาเขตหลักของมหาวิทยาลัย เพื่อสำรวจคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำมาหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
3. ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 1,164 คน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักงานอธิการบดี ส่วนทรัพยากรบุคคล, 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 298 คน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% โดยผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณดังต่อไปนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% หรือ 0.05

แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{1,164}{1 + (1,164)(0.05)^2}$$

$$n = 297.70$$

ดังนั้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 298 คน

การสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสายปฏิบัติการทั้งหมด 24 ส่วนงาน จำนวนทั้งหมด 1,164 คน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักงานอธิการบดี ส่วนทรัพยากรบุคคล, 2566) แล้วนำไปสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบจับฉลากไม่ใส่กลับ ให้เหลือจำนวน 12 ส่วนงาน (50%) และนำมาสุ่มตัวอย่างแบบจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ในแต่ละส่วนงาน หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จนได้จำนวนในแต่ละส่วนงานครบตามที่กำหนดไว้ จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนงาน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
มนุษยศาสตร์	27	23
นวัตกรรมการสื่อสารสังคม	31	26
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	13	11
เศรษฐศาสตร์	14	12
บริหารธุรกิจ	18	15
ศิลปกรรมศาสตร์	35	30
สังคมศาสตร์	36	31
วิทยาศาสตร์	29	25
ส่วนทรัพยากรบุคคล	43	36
ศึกษาศาสตร์	35	30
ส่วนกิจการนิสิต	38	32
ส่วนส่งเสริมบริการการศึกษา	32	27
รวม	351	298

จำนวนประชากร ณ วันที่ 1 กันยายน 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในที่ทำงานซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นการรับรู้สภาพการทำงานที่ตอบสนองบุคลากรทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และมุ่งเน้นให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ โดยแบ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน ออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง หมายถึง การที่องค์การจัดสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสม มีความปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพกายและใจ มีความมั่นคงในงาน และการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและยืดหยุ่น

2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน หมายถึง การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์การ การไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลและกลุ่มคนในองค์การ

3. การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์การ หรือการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น มีบทบาทในการตัดสินใจ เลือกวิธีการปฏิบัติงาน

4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ หมายถึง การที่องค์การจัดระบบงานไม่ให้ความซ้ำซาก นำเบื่อหน่าย การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานที่ท้าทายและมีความอิสระในการเลือกหรือกำหนดวิธีการทำงานของตนเอง

5. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต หมายถึง การที่องค์การให้ความสำคัญในเรื่องความสมดุลระหว่างช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลาอิสระจากการทำงาน ไม่มีความขัดแย้งระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว มีเวลาทำกิจกรรมส่วนตัวและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง เจตคติและความรู้สึกของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่องานทั้งทางบวกและทางลบ โดยมีองค์ประกอบของงาน และปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ มาเกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้วงาน คือ ด้วเนื้อหาและรายละเอียดของงาน ความน่าสนใจ ท้าทายให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ ความคิดริเริ่ม และระดับของการตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง

2. ค่าตอบแทน คือ ปัจจัยที่ตอบแทนให้แก่บุคคลที่ปฏิบัติงานให้แก่องค์การซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของตัวเงินหรือสวัสดิการอื่น ๆ ที่องค์การนั้นกำหนดไว้

3. โอกาสในการเลื่อนขั้น คือ ปัจจัยที่บุคคลมีโอกาสดำรับ ความก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้นจากการปฏิบัติงานนั้น

4. หัวหน้างาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาโดยตรง และผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไป เป็นผู้ควบคุมและให้การสนับสนุนในการทำงาน ความยุติธรรมในการบริหารจัดการ งาน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

5. เพื่อนร่วมงาน คือ บุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรเดียวกัน ซึ่งจะต้องมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ร่วมมือกัน และช่วยเหลือในการทำงาน

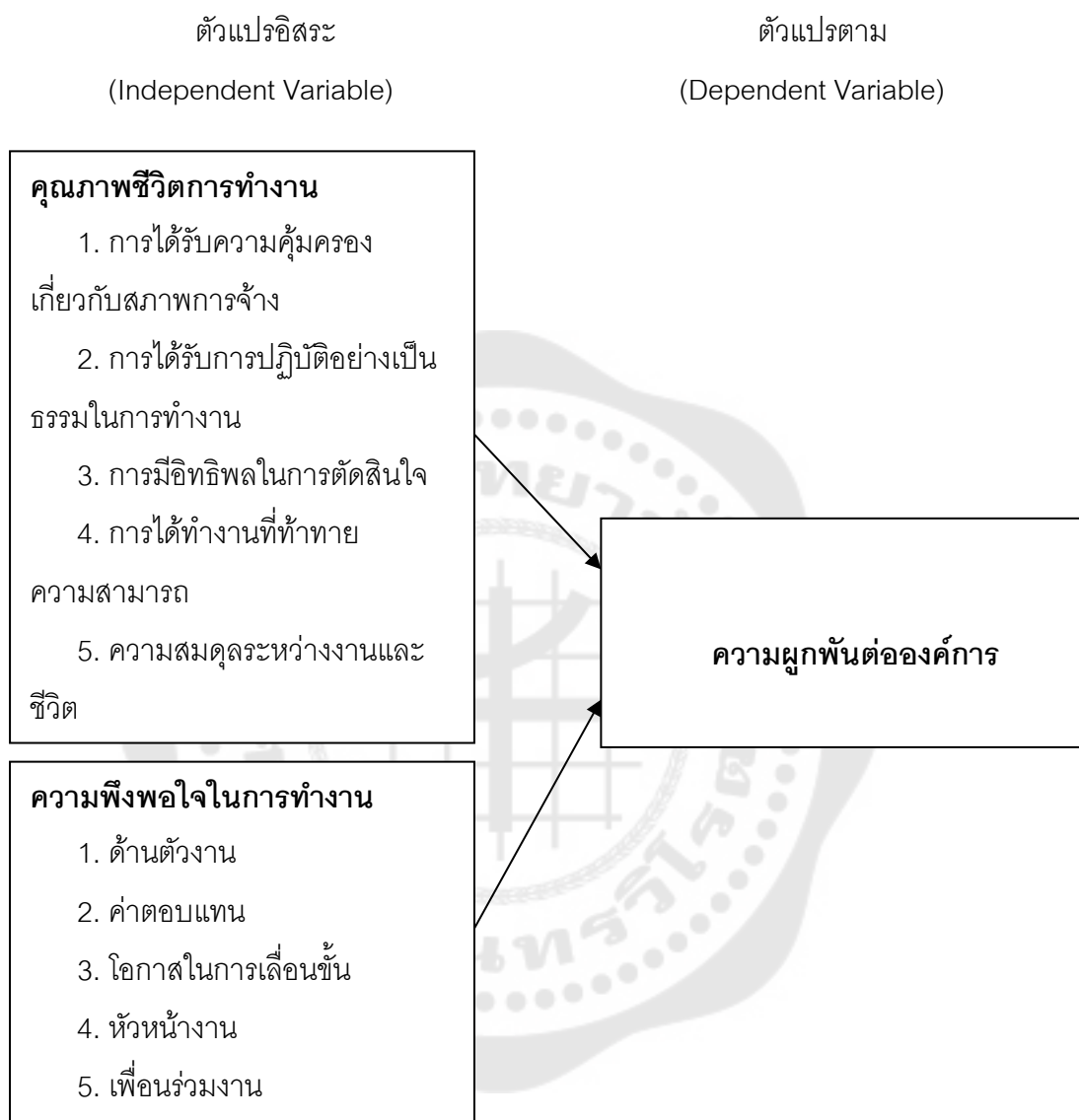
ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่แสดงออกต่อองค์กรในทางบวก ในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับเป้าหมาย และเข้าร่วมกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความจงรักภักดี และต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความผูกพันด้านจิตใจ เป็นความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยวัดจากความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อองค์กร ซึ่งส่วนของความรู้สึกนี้จะสะท้อนถึงความจงรักภักดี

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร เป็นความเกี่ยวข้องทางด้านต้นทุนที่พนักงานได้ลงทุนให้กับองค์กร เช่น อายุตัว อายุงาน และ การรับรู้ถึงการขาดทางเลือกหรือความยากในการหางานใหม่ เป็นต้น ซึ่งต้นทุนเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการประเมินในสิ่งที่พนักงานจะต้องสูญเสียเมื่อต้องออกจากองค์กรหรือเป็นการประเมินผลประโยชน์ที่จะได้รับหากยังคงอยู่ในองค์กร เป็นความผูกพันในลักษณะของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับการคงอยู่ในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันในด้านการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นสิ่งที่เกิดจากความเชื่อว่าเป็นภาระหน้าที่ความรับผิดชอบและความเหมาะสมที่จะต้องทำงานอยู่กับองค์กร มองว่าการอยู่กับองค์กรเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรกระทำ เชื่อว่าพนักงานขององค์กรต้องมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้นหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งวิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.5 ข้อมูลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน (2557) พจนานุกรมศัพท์ประชากรศาสตร์ฉบับราชบัณฑิตยสถาน อธิบายว่า ประชากร (Population) ในทางสถิติศาสตร์ หมายถึง จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรสัตว์หรือสิ่งของที่ต้องการศึกษาหรือวิเคราะห์ทางสถิติ การศึกษาประชากรในทางสถิติเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดข้อมูลที่มีประโยชน์ในการวางแผน แต่ในทางประชากรศาสตร์ ประชากร หมายถึง กลุ่มคนทั้งหมดที่อาศัยในพื้นที่หรือประเทศ ในระยะเวลาที่กำหนด โดยประชากรสามารถถูกแบ่งแยกตามลักษณะต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในกลุ่มนั้น นอกจากนี้ยังอาจใช้หมายถึงกลุ่มย่อยภายในประชากรทั้งหมดเช่น ประชากรหญิง ประชากรวัยแรงงาน ประชากรนักเรียน ซึ่งอาจมีนิยามแตกต่างกันไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ ทั้งนี้ โครงสร้างของประชากรจะถูกกำหนดโดยการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนคนกลุ่มต่าง ๆ ผ่านการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น

Max Planck Institute for Demographic Research (2550) ลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึง ศาสตร์ที่ว่าด้วยลักษณะความแตกต่างระหว่างบุคคล ที่สามารถอธิบายคุณลักษณะเกี่ยวกับบุคคลนั้น ๆ โดยอาศัยการสืบย้อนไปถึงกระบวนการต่าง ๆ ในช่วงเกิด การย้ายถิ่นฐาน และการเจริญเติบโตของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงด้านประชากร รวมไปถึงอธิบายพฤติกรรมและความคิดที่แตกต่างกันไปในแต่ละคนได้

ปราณี เขี่ยมละออภักดี (2549) กล่าวว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านจำนวนประชากร ระดับการศึกษา รูปแบบครอบครัว ความแตกต่างด้านอายุ เชื้อชาติ ลักษณะเฉพาะของท้องถิ่น และการย้ายถิ่นฐานของประชากร การศึกษาโครงสร้างและแนวโน้ม ที่อาจมีผลกระทบต่อด้านประชากรศาสตร์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักการตลาดได้นำข้อมูลไปใช้วางแผนการตลาดให้มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เพศ มีความสำคัญในการแบ่งกลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับสินค้าบางประเภทยังมีข้อมูลที่ละเอียดเท่าไรจะทำให้สามารถประมาณการขนาดของตลาดได้ชัดเจนขึ้น

2. อายุ มีความสำคัญต่อการกำหนดแผนการตลาด เพราะเป็นการแสดงถึงความเจริญเติบโตของประชากรแต่ละกลุ่ม ว่ามีพฤติกรรมความต้องการและรสนิยมที่แตกต่างกันตามความแตกต่างด้านอายุของประชากร ในช่วงต่าง ๆ ทำให้สามารถวางแผนการตลาดได้ชัดเจนมากขึ้น

3. ระดับการศึกษา หากมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการใช้ชีวิตที่ต่างกัน และมีพฤติกรรม การซื้อและความเข้าใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่ต่างกัน และยังทำให้นักการตลาดทราบถึงการเสนอขายสินค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ไปถึงกลุ่มเป้าหมาย

4. อาชีพ ลักษณะของอาชีพมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกรูปแบบการบริโภค โดยสินค้าประเภทเดียวกันอาจมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพนักการตลาดจึงต้องพยายามแยกกลุ่มอาชีพที่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

5. รายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการใช้จ่าย การเก็บออม หนี้สิน และทัศนคติต่อการใช้จ่ายและการออม ดังนั้น ผู้วิเคราะห์การตลาดที่ดูแลสินค้าประเภทที่มีความอ่อนไหวด้านราคาจะต้องติดตามแนวโน้มด้านรายได้และเงินออมของผู้บริโภค เพื่อนำมาใช้ออกแบบผลิตภัณฑ์ การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์และการปรับเปลี่ยนราคาใหม่

ปรมะ สตะเวทิน (2542) กล่าวว่า ผู้รับสารแต่ละคนมีคุณลักษณะเฉพาะตัวของตน เช่น อายุ เพศ บุคลิกภาพ สติปัญญา ทักษะ และประสบการณ์ เป็นต้น คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร ดังนั้น การวิเคราะห์ควรจำแนกบุคคลออกเป็นหลายกลุ่ม ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) โดยมีสมมติฐานว่าผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรร่วมกัน จะมีทัศนคติและพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน ซึ่งลักษณะทาง

ประชากรศาสตร์ที่เป็นตัวแปรสำคัญในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ประกอบด้วย อายุ เพศ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม

1. อายุ (Age) อายุเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม นอกจากนี้อายุสามารถเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและวุฒิภาวะในการใช้ชีวิต คนที่มีอายุน้อยอาจใช้อารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ รวมถึงคนอายุน้อยมักจะมีความคิดในเชิงค่านิยม มองโลกในแง่ดี และยึดถืออุดมการณ์มากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดในเชิงอนุรักษ์นิยม ยึดถือหลักปฏิบัติ และมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าคนอายุน้อย เนื่องจากคนอายุมากผ่านประสบการณ์ชีวิตมามากกว่าซึ่งส่งผลกระทบต่อความคิด การตัดสินใจ และการแสดงออกทางพฤติกรรม อาจกล่าวได้ว่าอายุที่เพิ่มขึ้นสามารถทำให้คนเปลี่ยนแปลงวิธีคิดและสิ่งที่สนใจได้

2. เพศ (Sex) เพศหญิงกับเพศชายมีความแตกต่างกันด้านกายภาพ ความถนัด อารมณ์สภาวะทางจิตใจ และการตัดสินใจ ความแตกต่างทางเพศส่งผลให้คนมีความคิด ค่านิยม และทัศนคติแตกต่างกัน ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากวัฒนธรรมและประเพณี ซึ่งกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเพศหญิงกับเพศชายในสังคม โดยเพศหญิงมักมีจิตใจอ่อนไหว และมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามคนอื่นได้มากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายใช้เหตุผลมากกว่าเพศหญิง

3. การศึกษา (Education) การศึกษานั้นหมายถึงระดับการศึกษาและความรู้ที่ได้รับจากสถาบัน รวมถึงประสบการณ์ในชีวิต ซึ่งการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน คนที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความได้เปรียบกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากมีความรู้กว้างขวาง และสามารถเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ดี

4. สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Social and Economic Status) สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ อาชีพ รายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้คนมีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่าง

กัน
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา โดยตัวแปรทางด้านประชากรที่สำคัญ ดังนี้

1. อายุ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ ช่วยอธิบายสิ่งที่บริโภคพึงประสงค์ในแต่ละช่วงอายุ จึงทำให้บุคคลส่วนใหญ่ มักจะนำอายุไปเพื่อการวิเคราะห์ทางการตลาด โดยนักการตลาดจะนำไปใช้ในการหาการตลาดส่วนเล็ก (Niche Market)

2. เพศ เป็นอีกตัวแปรในการแบ่งส่วนการตลาด ซึ่งเพศจะสามารถแสดงให้เห็นพฤติกรรมของผู้บริโภคที่แตกต่างกันได้อย่างชัดเจน

3. รายได้ การศึกษาและอาชีพ มีความสำคัญในการวิเคราะห์การตลาด โดยส่วนมากในครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการตลาด เนื่องจากรายได้จะมีความเกี่ยวข้องกับเกณฑ์การดำรงชีวิต อาชีพ ทัศนียม การศึกษา ดังนั้น รายได้จึงมีส่วนสำคัญในการวิเคราะห์ประชากรศาสตร์และอื่น ๆ เพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมายทางการตลาดให้ชัดเจนมากขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์การที่ประสบความสำเร็จ ย่อมมีหลายปัจจัยเข้ามาขับเคลื่อนบุคลากร ในการทำงานไปสู่เป้าหมายขององค์การ ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนบุคลากรก็คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) การศึกษาเรื่องดังกล่าว ถือเป็นกรอบวิจัย ในการหาแนวทางที่จะทำให้องค์การขับเคลื่อนไปข้างหน้า บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ ได้มี นักวิชาการและผู้เกี่ยวข้องในแวดวงหลายคน ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

Walton (1974) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคล เป็นเรื่อง ของสภาพแวดล้อม และสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

Bluestone (1977) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การสร้างสรรค์ บรรยากาศเพื่อสนองความสุขของบุคลากรทุกคนในองค์การ หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ดีย่อมส่งผลต่อความเจริญด้านอื่น ๆ ขององค์การ การทำให้บุคลากรได้รับความพึงพอใจในผ่าน การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาขององค์การที่จะส่งผลกระทบต่อชีวิตการทำงาน ของบุคลากร หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มี ประชาธิปไตยในที่ทำงานเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในองค์การ

Delamotte and Shin-ichi (1984) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง 3 ประการดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ผลจากการทำงานงานที่จะมีผลต่อผู้ทำงาน ซึ่งจะเกี่ยวเนื่องกับการปรับปรุงภายในองค์การ และลักษณะของงาน ผู้ทำงานควรได้รับ

การสนับสนุนในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก รวมถึงการมีส่วนร่วมที่จะตัดสินใจในเรื่องการทำงานของคุณคนเหล่านั้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้างในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนได้ส่วนเสียในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคุณคน และยังเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้แก่คุณคนอีกด้วย

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความหมายเชิงมนุษยธรรม (Humanization of Work) ครอบคลุมถึงการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ด้วยใน ประเทศฝรั่งเศสและในประเทศที่ใช้ภาษาพูดฝรั่งเศสและครอบคลุมถึงการคุ้มครองแรงงาน (Worker Protection) ในประเทศสแกนดิเนเวียและครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment) และการทำให้สถานที่ทำงานมีความเป็นประชาธิปไตย (Democratization of the Workplace) ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นรวมไปถึงแนวทางต่าง ๆ ในการทำงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

Casio (1989) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าสามารถให้ความหมายเป็น 2 ประการคือ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ที่การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางานซึ่งระดับคุณภาพชีวิตใน การทำงานสัมพันธ์กับระดับความต้องการของมนุษย์

Bovee (1993) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงานโดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเองรวมถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์กรต้องการซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นกระทำได้โดยการออกแบบงานขึ้นมาใหม่

Huse and Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. รายได้ ค่าตอบแทนที่ได้รับควรเป็นไปตามลักษณะการทำงาน กล่าวคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับต้องเหมาะสมกับความเป็นจริง และสามารถนำไปเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้

2. ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรถูกสุขลักษณะและปลอดภัย กล่าวคือ บุคลากรต้องได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดี และไม่เป็นอันตราย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคลากร คือ บุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาตนเอง รวมถึงการพัฒนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามความเหมาะสม

4. ความก้าวหน้า คือ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งและสายอาชีพของตนเอง

5. ความสัมพันธ์ภายในส่วนงาน คือ การที่บุคลากรถูกยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศภายในมีความเป็นมิตร มีความเท่าเทียมกัน มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อย่างอบอุ่น

6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค คือ การปฏิบัติต่อบุคลากร อย่างเหมาะสม เคารพสิทธิส่วนบุคคล หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร

7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ทำงานและช่วงเวลาความเป็นส่วนตัว คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความสมดุลของเวลาในการทำงานและเวลาชีวิตโดยรวม เช่น มีช่วงเวลาที่ได้ใช้เวลาว่าง กับชีวิตส่วนตัว ครอบครัว ช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

8. ความภูมิใจในองค์กร คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียง และรับผิดชอบต่อสังคม

Hickman and Suttle, 1997, อ้างถึงใน ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2556) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และยังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังรวมไปถึงการช่วยส่งเสริมในด้านสุขภาพจิต และกระตุ้นให้บุคคลรู้สึกต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นบุคลากรที่ดีของหน่วยงาน ช่วยลดปัญหาการลาออก และยังเสริมสร้างการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพอีกด้วย

มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันวิจัยประชากรและสังคม (2552) ได้กล่าวถึงความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงาน ในสถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำงานล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงิน พิเศษจากสถานประกอบการ รวมทั้งสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการครบถ้วนตามกฎหมาย รวมทั้งมีความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973) นักวิชาการด้านการจัดการองค์การและเป็นนักวิชาการที่ได้คิดองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งศึกษาจากสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของสังคมประกอบด้วย 8 ข้อดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่บุคคลได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่น รวมถึงการจัดสวัสดิการที่พำอาศัยและสวัสดิการด้านอื่น ๆ ที่มีความเหมาะสม กับบุคคลอื่นที่ทำงานในลักษณะเดียวกันในองค์การอื่นหรือในตำแหน่งหน้าที่ที่คล้ายคลึงกัน

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย ปลอดภัยโปร่ง และมีความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ในที่นี้ยังรวมไปถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอีกด้วย

3. การพัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มศักยภาพของบุคคล (Development of Human Capacities) หมายถึง บุคคลได้รับโอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเองโดยส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เปิดโอกาสและให้อิสระทางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้นได้รับการพัฒนาไม่ว่าจะเป็นการศึกษาอบรม หรือว่าเรียนรู้งานเพิ่ม เพื่อเตรียมความรู้และทักษะให้ เหมาะสมกับหน้าที่ที่สูงขึ้น มีความมั่นคงในการจ้างงานรวมถึงรายได้ที่ควรได้รับ

5. บูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น การรวมเป็นกลุ่มในองค์การที่บุคคลได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาความสามารถ โดยปราศจาก การแบ่งแยกหรือการกีดกันทางเชื้อชาติ ศาสนา รวมถึงการช่วยเหลือ สนับสนุนกันภายในองค์การและมีการปฏิสัมพันธ์กันด้วยความจริงใจ

6. สิทธิในการทำงาน (Constitutionalist) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยต้องบริหารงานและปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม บุคลากรควรได้รับการ

เคารพในสิทธิของตนเอง รวมถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับความยุติธรรมและความเสมอภาคของแต่ละคนอย่างเท่าเทียมกัน

7. ความสมดุลในชีวิต (Total Life Space) หมายถึง ความเหมาะสมในการแบ่งเวลาอย่างมีสัดส่วนสำหรับกิจกรรมส่วนตัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ และมีเวลาสำหรับกิจกรรมของตนเองครอบครัวและสังคม

8. ลักษณะงานที่ให้ผลประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง บุคลากรได้รับรู้ว่าในองค์กรได้มอบสิ่งมีค่าให้กับสังคม รวมถึงการแบ่งปันประโยชน์ต่าง ๆ ที่สามารถส่งต่อถึงสังคมได้ ทำให้เกิดการรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองเป็นที่ยอมรับของสังคม

Huse and Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. รายได้หรือผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับต้องเพียงพอ คือ การได้รับผลประโยชน์จากการทำงาน ต้องมีความเหมาะสมกับรายได้ที่ได้รับ

2. ลักษณะสภาพแวดล้อมที่ทำงานจะต้องถูกสุขลักษณะและปลอดภัย คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ รวมทั้งไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเองอันได้มาจากการปฏิบัติงาน เช่น ได้ทำงานที่มีความหลากหลาย

4. ความก้าวหน้า คือ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งและสายอาชีพของตนเอง

5. ความสัมพันธ์ภายในส่วนงาน คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศภายในมีความเป็นมิตร ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างอบอุ่น

6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค คือ ความเหมาะสมในการให้เกียรติบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการเคารพและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ทำงานและช่วงเวลาความเป็นส่วนตัว คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความสมดุลของเวลาในการทำงานและเวลาชีวิตโดยรวม เช่น มีช่วงเวลาที่ได้ใช้เวลาว่าง กับชีวิตส่วนตัว ครอบครัว ช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

8. ความภูมิใจในองค์กร คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียง และรับผิดชอบต่อสังคม

Delamotte and Shin-ichi (1984) ซึ่ง Yves Delamotte เป็นนักวิชาการจากฝรั่งเศส อดีตผู้อำนวยการองค์การช่วยเหลือคนพิการจากการทำงาน และ Shin-ichi Takezawa ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยริเคียว ประเทศญี่ปุ่น ได้ทำการศึกษาและเสนอมิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน ร่วมกับองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) โดยนำเสนอออกเป็น 5 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Working Condition) หมายถึง การที่องค์การจัดสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสม มีความปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพกายและใจ มีความมั่นคงในงาน และการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและยืดหยุ่น

1.1 ความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพพลานามัย (Occupational Safety and Health) หมายถึง การที่องค์การจัดสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูก สุขลักษณะ มีความปลอดภัย ลดโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน

1.2 ชั่วโมงการทำงาน (Working Time) หมายถึง การที่องค์การจัดให้พนักงานมีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและมีช่วงเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ ซึ่งทำได้โดยการจัดเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น การทำงานบางเวลา (Part-time Work) หรือการเพิ่มวันหยุด

1.3 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการเลิกจ้างอันเนื่องมาจากเหตุผลทางเศรษฐกิจ หรือในกรณีที่ต้องเลิกจ้างพนักงานเป็นจำนวนมาก องค์กรต้องกำหนดให้มีการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้แทนนายจ้างและพนักงานเพื่อกำหนดเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่พนักงานทุกคน

มิติที่ 2 การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work) หมายถึง สิทธิตามกฎหมายที่เกี่ยวกับงานที่พนักงานพึงได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์กร ไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานคนใดคนหนึ่ง ทั้งในเรื่องของกระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน วินัย และการลงโทษ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือการเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม

2.1 การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ได้แก่ การคุ้มครองไม่ให้พนักงานคนใดคนหนึ่งถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม เช่น การที่องค์การโยกย้าย

พนักงานไปทำงานที่อื่น การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบหรือการเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างที่ผิดไปจากสัญญาจ้างหรือตกลงได้ โดยที่พนักงานหรือครอบครัวของพนักงานไม่ยินยอม ดังนั้น องค์การต้องมีการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการพิจารณาข้อร้องทุกข์ของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานได้รับความเป็นธรรมในส่วนที่เกี่ยวกับวินัยและการลงโทษ รวมถึงการคุ้มครองสภาพการจ้างตามกฎหมายที่พนักงานพึงได้รับด้วย

2.2 การปฏิบัติต่อกลุ่มอย่างเป็นธรรม ได้แก่ การที่องค์การไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพื่อก่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน องค์การจะต้องไม่คำนึงถึงการแบ่งชนชั้น อันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง สัญชาติ หรือ สถานภาพทางสังคม เป็นต้น

มิติที่ 3 การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on Decision) หมายถึง การส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ในองค์การ หรือการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ เกิดความภาคภูมิใจ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสได้แสดงออก มีบทบาทในการตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของเกิดความรู้สึกผูกพัน รับผิดชอบต่องานและองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อบรรยากาศของแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในองค์การ

มิติที่ 4 การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) หมายถึง การที่องค์การให้ความสำคัญต่อการจัดระบบงานและเนื้อหา ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน องค์การสามารถทำได้โดยการหมุนเวียนงาน การมอบหมายให้รับผิดชอบงานเป็นกลุ่ม การออกแบบงานใหม่ ซึ่งประกอบด้วย การขยายความรับผิดชอบในแนวนอน เช่น การเพิ่มความรับผิดชอบและปริมาณงานให้มากขึ้น และการขยายความรับผิดชอบในแนวตั้ง เช่น การเพิ่มเนื้อหาของงาน พนักงานจะต้องใช้ความสามารถและทักษะอื่นนอกเหนือจากทักษะที่ใช้อยู่เดิม เพื่อให้สามารถทำงานประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นการปรับปรุงระบบงาน ไม่ให้ความน่าเบื่อหน่าย

มิติที่ 5 ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (Work and Life Cycle) หมายถึง การที่องค์การให้ความสำคัญในเรื่องของงานกับช่วงอายุของพนักงาน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างงานกับช่วงชีวิตของพนักงานให้มีความเหมาะสม การกำหนดเวลาพักในการทำงาน รวมถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อชีวิตของพนักงานและชุมชนที่องค์การตั้งอยู่ ได้แก่ การทำให้ชีวิตการทำงานและการพักผ่อนของพนักงานสมดุลและเหมาะสมกับช่วงชีวิตในแต่ละช่วงอายุ การรักษาสุขภาพแวดล้อม การกำจัดของเสียจากกระบวนการผลิต เป็นต้น

5.1 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้แก่ การที่องค์กรให้ความสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณสถานประกอบการให้ถูกสุขลักษณะ

5.2 สถานภาพทางสังคมและชนชั้นทางสังคม ได้แก่ การกำหนดนโยบายที่ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของชนชั้น การลดความแตกต่างระหว่างชนชั้น สถานภาพทางสังคมจะแสดงในรูปของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน โดยแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อชนชั้นที่แตกต่างกัน เช่น ห้องทำงานของผู้บริหารจะมีห้องส่วนตัวที่หรูหรา ในขณะที่พนักงานระดับรองลงมาจะไม่มีห้องทำงานส่วนตัวและความสะอาดสบายลดหลั่นกันลงมา เป็นต้น

5.3 ความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น หลักเกณฑ์การพิจารณาขึ้นเงินเดือนที่มีมาตรฐาน โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรหรือภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับบริหารเป็นเกณฑ์สำคัญ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้เข้ากับความต้องการเฉพาะในแต่ละช่วงของชีวิต ทั้งนี้ ยังรวมถึงการเปิดโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานอีกด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

Herzberg (1973) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน จากมหาวิทยาลัยยูทาห์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของ วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน จากหน่วยงานต่าง ๆ ในสหรัฐฯ จำนวน 11 แห่ง โดยใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์ สำคัญ (Critical Incident) คือ เทคนิคที่เกี่ยวกับการบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึก พึงพอใจ (Satisfied) และที่ไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน และ ความไม่พึงพอใจในที่ทำงาน ไม่ได้มีสาเหตุจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่จะมีสาเหตุมาจากปัจจัย สองกลุ่มที่เฮร์ซเบิร์ก เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยจูงใจ) และสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (ปัจจัยค้ำจุน) (Herzberg, 1973) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ (Blum & Naylor, 1968) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจการทำงานเป็นผลรวมของทัศนคติ ต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งได้ผลมาจากองค์ประกอบของงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง บุคลากรสามารถหาแนวทางในการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความสัมฤทธิ์ผล สามารถรับมือหากเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ ได้ เมื่อสามารถทำสิ่งเหล่านี้ได้ ตนเองจะรู้สึกพึงพอใจกับผลงานจากการปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จได้

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะเป็นจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ทั้งบุคคลภายในและบุคคลภายนอก ทั้งนี้อาจเป็นการแสดงออกด้วยการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ ผู้ทำงานเกิดความภาคภูมิใจ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงาน โดยงานควรที่ต้องใช้ความคิดทำทหายและสร้างสรรค์

โดยงานต่าง ๆ ต้องใช้ความสามารถที่ท้าทายในการทำงาน และสามารถทำงานได้ด้วยตนเองเพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับโอกาสจากงานที่ได้ปฏิบัติที่มีความท้าทาย และสามารถรับผิดชอบงานของตนเองได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มีมีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยอนามัย (Maintenance Factors & Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลตลอดเวลา หากงานนั้นไม่ตรงกับความต้องการของบุคคลอาจทำให้บุคคลนั้นไม่ชอบงานของตนเอง ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานหรือปฏิบัติตามสัญญาทำงาน เป็นรายเดือน ซึ่งอาจจะรวมถึงสวัสดิการอื่น ๆ ที่เหมาะสมสามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากการหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ในสถานที่ทำงาน เพื่อได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ และความชำนาญในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสนิทสนมเป็นกันเองมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี มีมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2.4 สถานภาพทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของ สังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม การติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่ชัดเจน

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมโดยรวมที่มีอยู่รอบตัวในการทำงาน รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในการทำงาน หรือความมั่นคงขององค์การ ไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงานหรือการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการและควบคุม รวมทั้งให้ความยุติธรรมในการบริหาร สามารถให้คำแนะนำทางวิชาการ หรือเทคนิคใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บทบาทหรืองานที่กำหนดบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Blum and Naylor (1968) กล่าวว่า ความพึงพอใจการทำงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งได้ผลมาจากองค์ประกอบของงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

Locke (1976) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

Mottaz (1987) นิยามความพึงพอใจในการทำงานว่า คือ ความรู้สึกในเชิงบวกซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินค่าของสถานที่ทำงานโดยรวม

Spector (1997) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นการระบุขอบเขตความรู้สึกในงานว่าชอบ (พึงพอใจ) หรือไม่ชอบ (ไม่พึงพอใจ) เป็นความรู้สึกโดยทั่วไปหรือโดยภาพรวมเกี่ยวกับงานในด้านผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน สวัสดิการ รางวัลจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และการสื่อสารภายในองค์การ

Luthans (2005) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์ในงาน และตัดสินใจว่าพึงพอใจในงานหรือไม่ โดยพิจารณาจากลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

Morse (1958) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจาก ความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนอง ทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความ ต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียด และความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Campbell (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในของ แต่ละคนที่เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือความคาดหวัง ผลที่ได้ จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

Spector (1997) ได้เสนอว่า องค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผลตอบแทน (Pay) ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และผลตอบแทนอื่น
2. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในงาน
3. หัวหน้างาน (Supervisor) ได้แก่ หัวหน้างานสายตรงที่สามารถติดต่อได้ทันที
4. สวัสดิการ (Benefits) ได้แก่ สวัสดิการอื่นทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน
5. รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน (Reward) ได้แก่ คำชมเชย การยอมรับ และรางวัลจากการทำงานดีมีผลงาน
6. ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Operate procedures) ได้แก่ กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ นโยบาย และขั้นตอนการทำงาน

7. เพื่อนร่วมงาน (Coworker) ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน
 8. ลักษณะงาน (Nature of work) ได้แก่ หน้าที่ ความรับผิดชอบ เนื้องานของแต่ละบุคคล

9. การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์การ
 Greenberg and Baron (2000) ได้สรุปและเสนอว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมี 3 องค์ประกอบ คือ

1. นโยบายขององค์การ (Organization factors) คือ ระบบการทำงานในองค์การ การให้ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กระจายหน้าที่ความรับผิดชอบ และการบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

2. ลักษณะงาน (Aspects of jobs) คือ เนื้องาน ปริมาณงาน ความหลากหลายของงาน โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความท้าทายในงาน คุณค่าของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพสังคม

3. คุณสมบัติของบุคคล (Personal Characteristics) คือ ความนับถือตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความอดทนในงาน สภาพงาน และความอาวุโส

Luthans (2005) and Smith et al. (1969) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 5 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะงาน (Work itself) ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความสามารถ ความน่าสนใจ มีคุณค่า ความท้าทาย ความภาคภูมิใจในงาน เปิดโอกาสในการเรียนรู้และตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

2. ค่าตอบแทน (Pay) ได้แก่ ผลตอบแทนในรูปของตัวเงินหรือสวัสดิการอื่น ๆ โดยเปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน หรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่เห็นว่ามีเหมาะสมและยุติธรรม

3. โอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotion opportunity) ได้แก่ บุคคลมีโอกาสดำรงตำแหน่งตามลำดับขั้น พิจารณาตามความเหมาะสมและยุติธรรม

4. หัวหน้างาน (Supervisor) ได้แก่ บุคคลผู้มีความสามารถคอยให้ความช่วยเหลือแก่ลูกน้อง และบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) ได้แก่ การมีบรรยากาศในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความชำนาญในงาน และให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ

Hackman and Oldham (1975) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาชาวอเมริกันจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และศาสตราจารย์ด้านการจัดการองค์การและพฤติกรรมองค์การชาวอเมริกันจากมหาวิทยาลัยเยล เสนอว่า ความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) ได้แก่ ลักษณะงานที่ต่างกัน มีทักษะความชำนาญงานและความสามารถในการทำงาน การได้ใช้ความรู้อย่างเต็มที่และรู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน

2. ลักษณะเฉพาะของงาน (Task Identity) ได้แก่ บุคคลสามารถทำงาน นั้น ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดงานมีผลงานชัดเจน และทำให้รู้สึกว่าเป็นเจ้าของผลงานนั้น

3. ความสำคัญของงาน (Task Signification) ได้แก่ การรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อกลุ่ม หน่วยงาน และองค์กร

4. ความอิสระในการทำงาน (Autonomy) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคคล มีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเอง มีความคิดริเริ่มและมีความรับผิดชอบสูง

5. ข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Feedback from Job) ได้แก่ บุคคลได้ทราบผลลัพธ์ และประสิทธิภาพของงานทำให้รู้สึกภาคภูมิใจและพัฒนาความสามารถของตนเองให้ดีขึ้น

Arnold and Feldman (1986) ศาสตราจารย์ด้านพฤติกรรมองค์การชาวอเมริกัน จากมหาวิทยาลัยโตรอนโต และศาสตราจารย์ด้านพฤติกรรมองค์การชาวอเมริกัน จากมหาวิทยาลัยเยล ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับงานไว้ ดังนี้

1. รายได้หรือค่าจ้าง มีบทบาทที่สำคัญต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่จะทำให้ได้มาซึ่งความต้องการต่าง ๆ เช่น อาหาร เครื่องแต่งกาย นอกจากนี้ รายได้ยังเป็นสัญลักษณ์ของความสัมฤทธิ์ผล เพราะมันช่วยทำให้พนักงานรู้สึกว่างานของตนเองมีค่าและได้รับการพิจารณาอย่างถูกต้อง

2. ลักษณะงานที่ทำ คือ ความหลากหลาย การควบคุมวิธีการทำงาน และความสอดคล้องของงาน ถ้างานไม่หลากหลายจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย แต่จะต้องรู้ว่างานที่ทำมีความสำคัญกับองค์กรและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในขณะที่งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปทำให้เกิดความเครียด

3. การเลื่อนตำแหน่ง เป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ระดับเงินเดือนมากขึ้น งานท้าทายขึ้น มีอิสระในการทำงานมากขึ้น เป็นการช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

4. การบังคับบัญชา ลักษณะของผู้บังคับบัญชามี 2 แบบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แบบแรก คือ การให้ลูกจ้างเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิลูกจ้างมีส่วนร่วมในการพิจารณา รับฟังความคิดเห็นของลูกจ้าง มีความยืดหยุ่นต่อความต้องการและสิ่งที่พนักงานต้องการ ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แบบที่สอง คือ ลักษณะการบังคับบัญชาแบบ กระจายอำนาจในการตัดสินใจ ให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและติดตามประสิทธิภาพของงาน

5. กลุ่มงาน การมีมิตรภาพ สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน บุคคลชอบที่จะได้มีโอกาสได้พบปะสนทนากับบุคคลอื่นที่เขาต้องทำงานด้วย ซึ่งเป็นโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบรรดาเพื่อนร่วมงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงาน บุคคลมักจะใช้ผู้ร่วมงานเป็นที่ปรึกษาปัญหาของเขาและเป็นที่มาของความพึงพอใจ

6. สภาพเงื่อนไขในการทำงาน เช่น บรรยากาศในที่ทำงานที่มีความสุขและสบาย เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบาย อากาศ แสงและเสียง ตารางการทำงาน ความสะอาดของที่ทำงาน และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจทั้งสิ้น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Gallup (2006) ได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของบุคลากรต่อ องค์กรมาศึกษาเรื่องความผูกพันของบุคลากรในการทำงาน โดยได้แบ่งประเภทของบุคลากรไว้ 3 ประเภท คือ

1. บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือ บุคลากรที่ทำงานด้วยความตั้งใจและคำนึงถึงองค์กร

2. บุคลากรที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not – Engaged) คือ บุคลากรที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานโดยไม่ตั้งใจ

3. บุคลากรที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively Disengaged) คือ บุคลากรที่ไม่มีความสุขในการทำงาน นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ผลสำรวจของ The Gallup Organization จากจำนวนบุคลากร 3 ล้านคน ใน 350 องค์กรของสหรัฐอเมริกา พบว่า ร้อยละ 70 ของบุคลากรไม่มีความผูกพันในงาน

นอกจากที่กล่าวมาแล้วผลสำรวจของ The Gallup Organization จากจำนวนบุคลากร 3 ล้านคน ใน 350 องค์กรของสหรัฐอเมริกา พบว่า ร้อยละ 70 ของบุคลากรไม่มีความ

ผูกพันในงานและคนกลุ่มนี้หากอยู่ในองค์กรนานขึ้น จะยิ่งมีความผูกพันลดน้อยลง แต่การให้บุคลากรได้เข้าไป มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น จากผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า องค์กรหรือนายจ้างควรที่จะมุ่งเน้นไปที่ความต้องการ พื้นฐานของบุคลากร คือ ควรตั้งวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายรวมไปถึงความคาดหวังให้ชัดเจน เพราะ สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคลากรรู้ว่าผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการคืออะไร และบุคลากรควรที่จะปฏิบัติตัวอย่างไร และสิ่งสำคัญคือนายจ้างจะต้องรู้จักเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ลงมือทำในสิ่งที่พวกเขาทำได้ดีที่สุด และควรแสดงออกซึ่งความเอาใจใส่ต่อบุคลากรซึ่งแนวทางต่าง ๆ ดังกล่าวเหล่านี้ จะเป็นสิ่งที่ช่วย ส่งเสริมและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่บุคลากรมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ The Gallup Organization ได้ทำการสำรวจผลการดำเนินงานในองค์กรต่าง ๆ ที่ได้เป็นที่ปรึกษา และนำมาพัฒนา เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement) โดยข้อคำถาม 12 ข้อ ดังนี้

1. ท่านทราบหรือไม่ว่าที่ทำงานคาดหวังอะไรจากท่าน
 2. ท่านมีวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานหรือไม่
 3. ในที่ทำงานท่านมีโอกาสทำในสิ่งที่ท่านทำได้ดีที่สุดทุกวันหรือไม่
 4. ในช่วง 7 วันที่ผ่านมา ท่านได้รับคำชมสำหรับการทำงานหรือไม่
 5. เจ้านายของท่านหรือใครบางคนในที่ทำงานมีท่าทีที่ใส่ใจต่อท่านในฐานะคนคนหนึ่งหรือไม่
 6. มีใครบางคนในที่ทำงานที่สนับสนุนการพัฒนาของท่านหรือไม่
 7. ที่ทำงานเห็นความสำคัญของความเห็นของท่านหรือไม่
 8. ภารกิจและเป้าหมายของบริษัททำให้ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีความสำคัญหรือไม่
 9. เพื่อนร่วมงานของท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างมีคุณภาพหรือไม่
 10. ท่านมีเพื่อนสนิทในที่ทำงานหรือไม่
 11. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา มีใครบางคนในที่ทำงานพูดกับท่านเรื่องความก้าวหน้า ของท่านหรือไม่
 12. ในช่วงปีที่ผ่านมาท่านมีโอกาสได้เรียนรู้และเติบโตในการทำงาน
- ซึ่งแนวคิดในการพัฒนาเครื่องมือวัด 12 ข้อดังกล่าว ศึกษามาจากความต้องการของพนักงานในองค์กร 4 ด้าน คือ ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน การสนับสนุนจากผู้จัดการ การทำงานเป็นทีม และความก้าวหน้า

Porter et al. (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรที่เกิดจากพนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และมีส่วนร่วมกับองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะมีลักษณะ 3 ประการ คือ มีความเชื่อมั่น ยอมรับต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความสามารถให้กับองค์กร และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Becker (1960) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดนำตนเองเข้าไปผูกมัด (engage) กับการกระทำหรือพฤติกรรมบางอย่าง อันเนื่องจากเขาได้ลงทุนเสียเวลา และพลังงานไปกับสิ่งนั้น โดยเรียกสิ่งที่ลงทุนไปนั้นว่า “Side-bet” เช่น การศึกษา อายุ ประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น

Sheldon (1971) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุนของเขาในองค์กร ซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่น แต่สิ่งที่เขาสูญเสียนั้นจะได้กลับมาในรูปแบบของผลตอบแทนคืนมา

Buchanan (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เป็นความภาคภูมิใจ การยอมรับและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร เป็นผลให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

Marsh and Mannari (1977) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือบรรทัดฐานและค่านิยมของความจงรักภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร

Mathis and Jackson (2002) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง ระดับความเชื่อและยอมรับเป้าหมายขององค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานของตน จะมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถสะท้อนออกมาในลักษณะของการขาดงาน การลาหยุด และการลาออกของพนักงาน

Robinson et al. (2004) กล่าวว่า ความผูกพันจะสะท้อนถึงปฏิสัมพันธ์สองทาง (two-way nature) ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยองค์กรจะมีความคาดหวังว่าพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะตระหนักถึงเรื่องธุรกิจขององค์กรและองค์กรต้องพัฒนาและสนับสนุน

ความผูกพันของพนักงานให้มิต้องค์การด้วย ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน ที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับประโยชน์

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Becker (1960) ได้สร้างทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet Theory ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่บุคคลเปรียบเทียบว่าเขาได้ลงทุนในกำลังกาย กำลังปัญญา เวลาให้กับองค์การ และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป บุคคลนั้นย่อมหวังที่จะได้รับประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ซึ่งถ้าหากเขาลาออกหรือโยกย้ายจากองค์การนั้นไปแล้ว เขาจะต้องสูญเสียอะไรบ้าง ดังนั้น การที่บุคคลหนึ่ง เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การนานเท่าไรก็เท่ากับว่าเขาได้ลงทุนกับองค์การไปมากเท่านั้น ความผูกพันต่อองค์การจะเพิ่มมากขึ้นตามระยะเวลาและยากที่จะละทิ้งองค์การนั้นไป

แนวคิดของ Hewitt Associates (2004) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง สภาวะความผูกพันทางด้านความรู้สึกหรือจิตใจ และความนึกคิดที่มีต่อองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จมากขึ้น โดยพนักงานที่มีความผูกพันจะแสดงออกโดยพฤติกรรม 3 ประการ ดังนี้

1. Say คือ การพูด โดยพนักงานจะพูดถึงองค์การในแง่บวก
2. Stay คือ พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป
3. Strive คือ พนักงานจะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์การและอาสาสิ่งทีนอกเหนือจากหน้าที่ เพื่อปกป้องผลประโยชน์ขององค์การ

Buchanan (1974) ได้เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอยู่ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) หมายถึง ความภาคภูมิใจในองค์การและยอมรับจุดหมายเพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ พนักงานที่มีความเกี่ยวพันสูงมักจะมองเห็นองค์การเป็นส่วนหนึ่งของตนเองจะกระตือรือร้นในการทำงานอย่างมาก
3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์การและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป จะทำให้องค์การแข็งแกร่ง

Marsh and Mannari (1977) ได้อธิบายความผูกพันต่อองค์การด้วยทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Theory of Exchange) ซึ่งระบุว่า ธรรมชาติของมนุษย์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ

องค์การ โดยธรรมชาติของมนุษย์ ประกอบด้วย ความต้องการ ความปรารถนา ทักษะ ความรู้ มีความคาดหวังที่จะทำงานกับองค์การ หากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ บุคคลจะตอบสนองกลับโดยจะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่

โดยแนวคิดของ Marsh and Mannari (1977) จะสอดคล้องกับแนวคิดของโอลเซน (Olsen, 1987) ที่ได้กล่าวถึงพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนไว้ว่าเป็นการปฏิสังสรรค์ทางสังคม เริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์การให้บางสิ่งบางอย่าง แก่ผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์ที่ต้องการบางประการกลับคืน ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งได้ตอบในลักษณะที่เหมาะสมการแลกเปลี่ยนก็จะเกิดขึ้น แรงดึงดูดใจพื้นฐาน และธรรมชาติของการแลกเปลี่ยนนี้สามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ กล่าวคือผู้กระทำแต่ละคนมีสิ่งของ ซึ่งอีกฝ่ายหนึ่งต้องการ โดยแต่ละฝ่ายสามารถตอบสนองความต้องการของกันและกันให้บรรลุเป้าหมายได้

Steers and Porter (1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นขั้นหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์การ มี 3 ขั้นตอน คือ

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์การใดองค์การหนึ่ง เรียกว่า ขั้นที่ 1 (First stage)

2. การมีความผูกพันต่อองค์การ (Organization commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การ และความตั้งใจที่จะทำงานหนัก เพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์การ คือความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organization attachment, Organizational membership) โดยสตีเยร์และพอตเตอร์ พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะมีการขาดงาน และลาออกจากงานในระดับต่ำ ความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะมีความเกี่ยวข้องที่เพิ่มขึ้น แต่ไม่จำเป็นที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์การหรือลาออกจากองค์การ โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงมีแนวโน้มจะสัมพันธ์กับอัตราการลาออกและการขาดงานในระดับต่ำ นอกจากนี้สตีเยร์และพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1991) ยังมีความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมกลมเกลียวกับสมาชิกคน

อื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพใน

องค์กร

Greenberg and Baron (2000) สรุปว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลายประการของงาน แสดงออกในลักษณะความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน และความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงานและการลางานน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความสัมพันธ์กับความพยายามในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความพยายามในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและส่งผลให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย
3. ความพึงพอใจในงานในระดับสูง เป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

2.4.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer (1990) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรว่ามี 3 ประการ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยวัดจากความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พพอใจหรือไม่พอใจต่อองค์กร ซึ่งส่วนของความรู้สึกนี้จะสะท้อนถึงความจงรักภักดี
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร (Continuance Commitment) เป็นความเกี่ยวข้องทางด้านต้นทุนที่พนักงานได้ลงทุนให้กับองค์กร เช่น อายุตัว อายุงาน และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือกหรือความยากในการหางานใหม่ เป็นต้น ซึ่งต้นทุนเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประเมินในสิ่งที่พนักงานจะต้องสูญเสียเมื่อต้องออกจากองค์กรหรือเป็นการประเมินผลประโยชน์ที่จะได้รับหากยังคงอยู่ในองค์กร เป็นความผูกพันในลักษณะของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับการคงอยู่ในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันในด้านการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นสิ่งที่เกิดจากความเชื่อว่าเป็นภาระหน้าที่ความรับผิดชอบและความเหมาะสมที่จะต้องทำงานอยู่กับองค์การ มองว่าการอยู่กับองค์การเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรกระทำ เชื่อว่าพนักงานขององค์การต้องมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ

2.5 ข้อมูลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พัฒนาจากโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง และวิทยาลัยวิชาการศึกษาราชบัณฑิตยสถาน วิทยาลัยครูชั้นสูง สถาปนาพุทธศักราช 2492 วิทยาลัยวิชาการศึกษาราชบัณฑิตยสถาน 2496 และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517

พุทธศักราช 2516 ก่อนหน้าเหตุการณ์ 14 ตุลาคม 2516 ในช่วงเวลาที่ ศาสตราจารย์ ดร. สูดใจ เหล่าสุนทร ดำรงตำแหน่งอธิการบดีวิทยาลัยวิชาการศึกษาราชบัณฑิตยสถาน และข้าราชการได้ร่วมกันเรียกร้องต่อรัฐบาลให้ปรับฐานะวิทยาลัยวิชาการศึกษาราชบัณฑิตยสถานเป็นมหาวิทยาลัย และย้ายสังกัดจากกระทรวงศึกษาธิการไปขึ้นกับทบวงมหาวิทยาลัย ท่ามกลางการปกครองที่เข้มงวดรุนแรงของรัฐบาลทหารในขณะนั้น เพื่อความคล่องตัวในการพัฒนาโครงสร้าง การบริหาร และการเรียนการสอนที่จำกัด ไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยและการขยายตัวที่มีความหลากหลายวิชาชีพ ทำยที่สุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ “มหาวิทยาลัยที่เจริญเป็นศรีสง่าแก่มหานคร” ก็ได้รับการสถาปนาขึ้นในปีถัดมา (29 มิถุนายน 2517) โดยมี ศาสตราจารย์ ดร. สูดใจ เหล่าสุนทร เป็นอธิการบดี (พุทธศักราช 2512 – 2521)

มหาวิทยาลัยมีระบบบริหารจัดการในรูปวิทยาเขตมาจนถึง พ.ศ. 2533 รวมเวลา 16 ปี วิทยาเขตจึงเริ่มแยกออกไปเป็นมหาวิทยาลัยอิสระโดยมีการบริหารจัดการและงบประมาณเป็นของตนเอง ดังนี้ พ.ศ. 2533 วิทยาเขตบางแสนและวิทยาเขตพิษณุโลก ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2536 ยุบรวมวิทยาเขตปทุมวัน บางเขน และประสานมิตรเข้าเป็นวิทยาเขตกลาง พ.ศ. 2537 วิทยาเขตมหาสารคาม ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ พ.ศ. 2539 วิทยาเขตสงขลา ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยทักษิณ ขณะที่มหาวิทยาลัยแม่ก็ขยายตัวไปที่อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในปีพุทธศักราช 2539

จากอดีตที่มีคณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 5 (พุทธศักราช 2525 - 2529) จัดตั้งคณะแพทยศาสตร์ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 7 (พุทธศักราช 2535 - 2539) จัดตั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะทันต

แพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พุทธศักราช 2540 - 2544) จัดตั้งคณะสหเวชศาสตร์และคณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยกลางเมือง ที่ทันสมัยก้าวหน้าผสมผสานสัมพันธ์กับกระแสสากล และพัฒนาการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ พัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม และผสมผสานสัมพันธ์กับชุมชน

คณะและหน่วยงาน

คณะมนุษยศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์

คณะสังคมศาสตร์

คณะพลศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์

คณะศิลปกรรมศาสตร์

คณะทันตแพทยศาสตร์

คณะเภสัชศาสตร์

คณะกายภาพบำบัด

คณะเศรษฐศาสตร์

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย

วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน

คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร

คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

วิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบัน/สำนัก/ศูนย์

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ

สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย

สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้

สำนักงานอธิการบดี

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดกลาง

สำนักคอมพิวเตอร์

สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา

หน่วยวิจัยธรรมและมาตรฐานการวิจัย

โรงเรียนสาธิต

- สาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายประถม)

- สาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)

- สาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

- สถาบันวิจัย พัฒนา และสาธิตการศึกษา

โรงพยาบาล

- ศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

- ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน

หน่วยงานอื่น ๆ

- สภาคณาจารย์และพนักงาน

- สหกรณ์ออมทรัพย์ มศว จำกัด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิษฐา โมระกรานต์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตกับความผูกพันของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชน กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักงาน กสทช. และบริษัท เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ The Gallup Organization ในการวิเคราะห์ความผูกพันของบุคลากร ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร จำนวน 12 คน โดยแบ่งเป็น บุคลากร กสทช. จำนวน 40 คน และบุคลากรบริษัท เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์

จำนวน 80 คน โดยผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งสององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ โดยเฉพาะด้านเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ และการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ นอกจากนี้ทั้งสององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ บุคลากรไม่ได้ยินดีและ เต็มใจให้ผู้อื่นทราบว่าปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ไม่เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรในหน่วยงาน โดยความผูกพันด้านความจงรักภักดีควรได้รับการส่งเสริมเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความ ต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

วฐุ สนวนานนท์ (2560) วฐุ สนวนานนท์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 248 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ

อรรถยา ยศประสิทธิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

อาภาพัชร์ แซ่ตัน และ กิตติยา ทศณะบรรจง (2565) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง โดยในการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด จำนวน 405 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น

แบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน ในด้าน ลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา และด้านเพื่อร่วมงาน ส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

รินลณี วงศ์ยะรา และ ณกมล จันทร์สม (2564) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ แยกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารทหารไทยสำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันของ องค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความมั่นคงในงาน

กุลธิดา ไทยสุริโย (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพัน ต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา การสร้างความผูกพันใน องค์กรให้กับข้าราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความ ผูกพันต่อองค์กร และเมื่อแยกศึกษาข้อมูลเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ถ้ามีระดับ ความสุขในการทำงานน้อย ความผูกพันต่อองค์กรก็จะต่ำ เช่นกัน

อนุวัตร เข็มราช (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุข และความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร กำลังพลทหารเรือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุข ในการทำงานตามแนวคิดองค์การแห่งความสุข และเพื่อระบุปัจจัยความสุขและความพึงพอใจ ในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อกรมกำลังพลทหารเรือ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยอ้างอิงจาก Happinometer หรือเครื่องมือสำรวจความสุข ด้วยตนเอง ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ บุคลากรกรมกำลังพลทหารเรือ จำนวน 212 คน ผลการศึกษาวិจัยพบว่า ระดับความสุขในการปฏิบัติงานในมิติน้ำใจดี สังคมดี และมีคุณธรรม ระดับความสุขในการปฏิบัติงานในมิติการหาความรู้ ระดับความสุขในการปฏิบัติงานใน มิติการรู้จักใช้เงินและการทำงานดี กับระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกรมกำลังพลทหารเรือ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติค่อนข้างต่ำ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมกำลังพลทหารเรือกับระดับความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติค่อนข้างปานกลาง และมีทิศทางไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ หากบุคลากรกรมกำลังพลทหารเรือมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

กิตติ กิตติเลิศไพศาล และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของกำลังพล กรมทหารราบที่ 3 มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์การของกำลังพล กรมทหารราบที่ 3 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากประชากรคือ กำลังพลกรมทหารราบที่ 3 จำนวน 2,643 คน ตัวอย่างเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิจำนวนทั้งสิ้น 350 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกรมทหารราบที่ 3 โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ขณะที่ความผูกพันต่อองค์การของกำลังพลกรมทหารราบที่ 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้านเช่นกัน นอกจากนี้พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการดำเนินชีวิตกับการทำงาน และด้านสังคมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของกำลังพล กรมทหารราบที่ 3

อัคราวดี ชูธนอม (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน

ต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 9 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 9 จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 9 อยู่ในระดับมาก ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 9 อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 9

วงศิวิวัฒน์ คีรีเพชร และ กฤษฏา มุขัมหมัด (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทผู้ผลิตพลาสติก ในเขตพื้นที่ พระราม 2 และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทผู้ผลิตพลาสติก ในเขตพื้นที่ พระราม 2 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในกลุ่มบริษัทผู้ผลิตพลาสติก ในเขตพื้นที่ พระราม 2 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทในกลุ่มผู้ผลิตพลาสติก ในเขตพื้นที่พระราม 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในกลุ่มผู้ผลิตพลาสติก ในเขตพื้นที่พระราม 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในกลุ่มผู้ผลิตพลาสติก ในเขตพื้นที่พระราม 2 โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในกลุ่มผู้ผลิตพลาสติก ในเขตพื้นที่ พระราม 2

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ทำทลายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต โดยใช้แนวคิดของ Delamotte and Shin-ichi (1984) ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยใช้แนวคิดของ Luthans (1992) และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้แนวคิดของ

Allen and Meyer (1990) ในด้านความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

โดยงานวิจัยครั้งนี้ได้มีการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ ของตัวแปรดังกล่าว เช่น คุณลักษณะของงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น โดยงานวิจัยของ ชนิษฐา โมระกรานต์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตกับความผูกพันของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชน กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักงาน กสทช. และบริษัท เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ มีพบว่า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งสององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพัน ต่อองค์กร โดยเฉพาะด้านเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ และการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ นอกจากนี้ทั้งสององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรไม่ได้ยินดี และ เต็มใจให้ผู้อื่นทราบว่าปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ไม่เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรในหน่วยงาน โดยความผูกพันด้านความจงรักภักดีควรได้รับการส่งเสริมเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความ ต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ วรุต สุวานนท์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าลักษณะงานอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และยังพบว่า ลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้จะมีความแตกต่างจากงานวิจัยอื่น ในบางส่วน กล่าวคือในส่วนของการศึกษาตัวแปรย่อยรายด้านที่อาจจะมีความแตกต่างกับงานวิจัยอื่นที่เคย ได้มีการศึกษามาก่อนแล้ว โดยศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะที่ผู้วิจัยมีประสบการณ์ทำงานกว่า 5 ปี และจะนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงานของตนเองและผู้อื่นต่อไป

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ดำเนินวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 1,164 คน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักงานอธิการบดี ส่วนทรัพยากรบุคคล, 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 298 คน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% โดยผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณดังต่อไปนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 5%

หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{1,164}{1 + (1,164)(0.05)^2}$$

$$n = 297.70$$

ดังนั้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 298 คน

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสายปฏิบัติการทั้งหมด 24 ส่วนงาน จำนวนทั้งหมด 1,164 คน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักงานอธิการบดี ส่วนทรัพยากรบุคคล, 2566) แล้วนำไปสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบจับฉลากไม่ใส่กลับ ให้เหลือจำนวน 12 ส่วนงาน (คิดเป็น 50% เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเนื่องจากการทำงานของทุกหน่วยงานคล้ายกัน) และนำมาสุ่มตัวอย่างแบบจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ในแต่ละส่วนงาน หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จนได้จำนวนในแต่ละส่วนงานครบตามที่กำหนดไว้ จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ตาราง 2 สรุปจำนวนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนงาน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
มนุษยศาสตร์	27	23
นวัตกรรมการสื่อสารสังคม	31	26
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	13	11
เศรษฐศาสตร์	14	12
บริหารธุรกิจ	18	15
ศิลปกรรมศาสตร์	35	30
สังคมศาสตร์	36	31
วิทยาศาสตร์	29	25
ส่วนทรัพยากรบุคคล	43	36
ศึกษาศาสตร์	35	30
ส่วนกิจการนิสิต	38	32
ส่วนส่งเสริมบริการการศึกษา	32	27
รวม	351	298

จำนวนประชากร ณ วันที่ 1 กันยายน 2566

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการรวบรวมแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งได้มาจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ทฤษฎีแนวความคิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ ดังนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ข้อที่ 1 เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดลักษณะคำถามมีให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) มีการกำหนดอายุ โดยแบ่งช่วงอายุที่ใช้ในแบบสอบถามได้ 4 ช่วง ดังนี้ (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2544)

1. 20 - 30 ปี
2. 31 - 40 ปี
3. 41 - 50 ปี
4. 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) โดยแบ่งช่วงระดับการศึกษาที่ใช้ในแบบสอบถามได้ 3 ช่วง ดังนี้ (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2544)

1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
2. ระดับปริญญาตรี
3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) มีการกำหนดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยแบ่งช่วงระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรที่ใช้ในแบบสอบถามได้ 5 ช่วง ดังนี้ (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2544)

1. ต่ำกว่า 1 ปี
2. 1 - 3 ปี
3. 4 - 6 ปี

4. 7 – 9 ปี

5. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ทำท่ายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) รวมจำนวน 20 ข้อ ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดค่าของระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม เกณฑ์พิจารณาคำนวณได้จากสูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุญนาค, 2537) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.08 \end{aligned}$$

การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน วัดจากเกณฑ์ผลการประเมินตามชั้นคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00 แสดงว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 แสดงว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 แสดงว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 แสดงว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 แสดงว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) รวมจำนวน 20 ข้อ ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4 หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดค่าของระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม เกณฑ์พิจารณาคำนวณได้จากสูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุณนาค, 2537) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.08 \end{aligned}$$

การประเมินความพึงพอใจในการทำงาน วัดจากเกณฑ์ผลการประเมินตามชั้นคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00 แสดงว่า	มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20 แสดงว่า	มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40 แสดงว่า	มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 แสดงว่า	มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80 แสดงว่า	มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร การโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) รวมจำนวน 12 ข้อ ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4 หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดค่าของระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม เกณฑ์พิจารณาคำนวณได้จากสูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุญนาค, 2537) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.08 \end{aligned}$$

การประเมินความผูกพันต่อองค์กร วัดจากเกณฑ์ผลการประเมินตามชั้นคะแนน ดังนี้

- 4.21 – 5.00 แสดงว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 แสดงว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
- 2.61 – 3.40 แสดงว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 แสดงว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.80 แสดงว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสารตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความ

เชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) โดยใช้วิธีการคำนวณของ Cronbach (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561) ได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.7 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพียงพอ

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่น จำนวน 30 ชุด พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น คือ แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.919 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.920 และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.878 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

4. แจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 298 ชุด เพื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การกำหนดข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 298 คน ที่เป็นบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตามที่ได้จากขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยก่อนการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามก่อน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมมาจากหนังสือวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเว็บไซต์ต่าง ๆ หลังจากตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดเรียงและวิเคราะห์เพื่อนำมาอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำเสนอแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ลงทะเบียนแล้วนำมาทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ทำทนายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งทดสอบได้โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของข้อมูลระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ทำทนายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งทดสอบได้โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของข้อมูลระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) โดยสูตรดังนี้

$$\text{Cronbach's Alpha } (\alpha) = \frac{k \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{Covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{\text{Variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา โดยนำมาบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้ซึ่งการบรรยายลักษณะของข้อมูลตลอดจนการวิเคราะห์ และแปลผลจะเป็นเฉพาะในส่วนของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 298 คนเท่านั้น (ถาณิชทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลของบุคลากรในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามส่วนที่ 2

องค์การแห่งนวัตกรรม ส่วนที่ 3 องค์การแห่งการเรียนรู้ และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum x_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้แปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 องค์การแห่งนวัตกรรม ส่วนที่ 3 องค์การแห่งการเรียนรู้ และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ของกลุ่มตัวอย่าง จะเห็นว่ากลุ่มตัวแปรอิสระ ($\alpha + \beta_1 X + \beta_2 X + \dots + \beta_k X_k \dots$) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ส่วนหนึ่ง ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถอธิบายได้นี้ เรียกว่า ค่าความคาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Error: ϵ) การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณจะเป็นการพยากรณ์หาค่าสัมประสิทธิ์ α และ β_1 จากค่าสถิติ a และ b ที่ได้จากการคำนวณ โดยหลักการวิเคราะห์คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้สมการดังกล่าว มีค่าความคาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (Ordinary Least Square: OLS)

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของประชากร

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_K X_K + \varepsilon$$

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_K X_K$$

โดยที่ X คือ ตัวแปรอิสระ

Y คือ ตัวแปรตาม

K คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ α และ a เป็นจุดตัดแกน Y ของสมการถดถอย หรือ ค่าของ Y เมื่อให้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าเท่ากับศูนย์ ส่วน β และ b เป็นสัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งหมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรอิสระนั้น เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระตัวอื่นมีค่าคงที่ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ a และ b สามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$a = Y - b_1 X_1 + b_2 X_2 - \dots - b_K X_K$$

$$b_1 = \frac{\sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

การวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณมีเงื่อนไขที่สำคัญคือ

1. ความผิดพลาด (Error) ต้องเป็นตัวแปรสุ่ม และมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ
2. ความแปรปรวนของตัวแปรตาม (Y) ในทุกค่าของตัวแปรอิสระ (X) จะต้องเท่ากัน
3. ค่าความผิดพลาดของตัวแปรตาม (Y) แต่ละค่าเป็นอิสระกัน
4. ตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์จะต้องเป็นอิสระกัน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 298 ชุด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)
H0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	92	30.9
หญิง	206	69.1
รวม	298	100.0
2. อายุ		
21 - 30 ปี	90	30.2
31 - 40 ปี	131	44.0
41 - 50 ปี	49	16.4
51 ปีขึ้นไป	28	9.4
รวม	298	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	13	4.4
ระดับปริญญาตรี	177	59.4
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	108	36.2
รวม	298	100.0
4. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	14	4.7
1 - 3 ปี	57	19.1
4 - 6 ปี	80	26.8
7 - 9 ปี	50	16.8
10 ปีขึ้นไป	97	32.6
รวม	298	100.0

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 298 คน สามารถจำแนกได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 และเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา คือ อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระยะเวลาในการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ระยะเวลาในการทำงาน 7 – 9 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1. การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง	4.15	0.737	มาก
1.1 มหาวิทยาลัยมีการจัดสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย	3.96	0.911	มาก
1.2 มหาวิทยาลัยจัดให้มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและมีช่วงเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ	4.31	0.728	มากที่สุด
1.3 ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน่วยงานที่ท่านทำอยู่	4.25	0.984	มากที่สุด

ตาราง 4 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1.4 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ทุกคน	4.07	0.984	มาก
2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน	3.92	0.884	มาก
2.1 กฎระเบียบที่ออกมาใช้ปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.01	0.985	มาก
2.2 กระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน วินัยและการลงโทษ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือการเลิกจ้างมีความเป็นธรรม	4.05	1.027	มาก
2.3 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการพิจารณาข้อร้องทุกข์ของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	0.961	มาก
2.4 มหาวิทยาลัยไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง	3.53	1.158	มาก
3. การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ	3.75	0.766	มาก
3.1 มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย	3.86	0.895	มาก
3.2 ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย	3.54	0.974	มาก
3.3 ท่านมีบทบาทในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง	3.84	0.908	มาก
3.4 ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ	3.78	0.916	มาก
4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ	3.64	0.770	มาก
4.1 ท่านได้รับการมอบหมายงานที่มีความท้าทายอยู่เสมอ	4.06	0.895	มาก
4.2 หน่วยงานท่านให้ความสำคัญต่อการจัดระบบงานและเนื้องาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน	3.67	0.988	มาก
4.3 หน่วยงานท่านมีการหมุนเวียนงาน	3.28	1.195	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
4.4 หน่วยงานท่านมีการมอบหมายให้รับผิดชอบงานเป็นกลุ่ม	3.55	1.037	มาก
5. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต	3.97	0.601	มาก
5.1 มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณสถานประกอบการให้ถูกสุขลักษณะ	3.97	0.776	มาก
5.2 ท่านสามารถปรับงานให้เข้ากับความต้องการเฉพาะในแต่ละช่วงของชีวิต	3.89	0.861	มาก
5.3 องค์กรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.34	0.688	มากที่สุด
5.4 ท่านสามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี	3.68	0.915	มาก
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	3.89	0.611	มาก

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 298 คน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) ด้านการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และด้านการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยจัดให้มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและมีช่วงเวลาดักผ่อนที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกมีความมั่นคง

ในหน่วยงานที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) มหาวิทยาลัยมีการกำหนดเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ทุกคน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และมหาวิทยาลัยมีการจัดสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการพิจารณาข้อร้องทุกข์ของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา คือ กระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน วินัยและการลงโทษ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือการเลิกจ้างมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) กฎระเบียบที่ออกมาใช้ปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และมหาวิทยาลัยไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

ด้านการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมา คือ ท่านมีบทบาทในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) และท่านรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

ด้านการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านได้รับการมอบหมายงานที่มีความท้าทายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา คือ หน่วยงานท่านให้ความสำคัญต่อการจัดระบบงานและเนื้องาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) หน่วยงานท่านมีการมอบหมายให้รับผิดชอบงานเป็นกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และหน่วยงานท่านมีการหมุนเวียนงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์กรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณสถานประกอบการให้ถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ท่านสามารถปรับงานให้เข้ากับความต้องการเฉพาะในแต่ละช่วงของชีวิต มีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และท่านสามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านตัวงาน	3.96	0.799	มาก
1.1 ปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม	3.56	1.050	มาก
1.2 หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานมีความชัดเจน	3.98	0.995	มาก
1.3 ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง	4.05	0.875	มาก
1.4 ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงาน	4.26	0.863	มากที่สุด
2. ด้านค่าตอบแทน	3.10	0.937	ปานกลาง
2.1 ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ	3.43	0.986	มาก
2.2 เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอ ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน	3.03	1.151	ปานกลาง
2.3 การปรับอัตราเงินเดือนของท่านมีความเหมาะสม	3.22	1.096	ปานกลาง
2.4 สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมเพียงพอ	2.74	1.307	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น	4.12	0.834	มาก
3.1 ผู้บังคับบัญชานับสนุนการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส	4.26	0.944	มากที่สุด
3.2 โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเป็นไปตามความสามารถและผลงาน	4.18	1.011	มาก
3.3 ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการทำงาน และมีหลักเกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนที่ยุติธรรม	3.74	1.068	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
3.4 ท่านมีโอกาสได้ ผูกอบรม หรือสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้ และประสบการณ์อยู่เสมอ	4.29	0.844	มากที่สุด
4. ด้านหัวหน้างาน	4.20	0.774	มาก
4.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแก่ท่านเมื่อมี ปัญหาในการทำงาน	4.30	0.845	มากที่สุด
4.2 ผู้บังคับบัญชาของท่าน รับฟังความคิดเห็นของท่าน ในการปฏิบัติงาน	4.15	0.839	มาก
4.3 ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมและสนับสนุนการ พัฒนาศักยภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	4.37	0.786	มากที่สุด
4.4 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม ให้ความเป็น ธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนโดยเท่าเทียมกัน	3.97	0.928	มาก
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.24	0.657	มากที่สุด
5.1 ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อน ร่วมงาน มีความสามัคคีและทำงาน ร่วมกันเป็นทีม	4.23	0.717	มากที่สุด
5.2 เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ของท่าน	4.25	0.715	มากที่สุด
5.3 เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาหรือให้ความ ช่วยเหลือแก่ท่าน เมื่อเกิดปัญหา	4.33	0.630	มากที่สุด
5.4 ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงานของท่าน	4.15	0.828	มาก
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.92	0.615	มาก

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 298 คน โดยจากการวิเคราะห์ ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ ด้านหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ด้านตัวงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านตัวงาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา คือ ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมา คือ การปรับอัตราเงินเดือนของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอ ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$) ตามลำดับ

ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านมีโอกาสได้ฝึกอบรม หรือสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเป็นไปตามความสามารถและผลงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีหลักเกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนที่ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ด้านหัวหน้างาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแก่ท่านเมื่อมีปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม ให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนโดยเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน เมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีและทำงาน ร่วมกันเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) และท่านรู้สึกพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความผูกพันด้านจิตใจ	4.27	0.618	มากที่สุด
1.1 ท่านมักจะพูดถึงองค์กรในแง่ดีให้ผู้อื่นฟังอยู่เสมอ	4.20	0.747	มาก
1.2 ท่านมักจะรู้สึกไม่ดีเมื่อได้ยินผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในแง่ลบ	4.20	0.818	มาก
1.3 ท่านไม่เคยกล่าวถึงองค์กรในทางเสื่อมเสีย	4.26	0.733	มากที่สุด
1.4 ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่า ท่านทำงานที่องค์กรนี้	4.42	0.647	มากที่สุด
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร	3.41	0.978	มาก
2.1 ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณอายุ	3.65	1.014	มาก
2.2 ท่านไม่เคยคิดจะหางานใหม่ที่ดีกว่าการทำงานในองค์กรนี้	3.30	1.152	ปานกลาง
2.3 ท่านจะรู้สึกลำบากใจถ้ามีความจำเป็นต้องลาออกจากองค์กร	3.41	1.146	มาก
2.4 ถ้ามีคนแนะนำหรือชักชวนท่านไปสมัครงานที่อื่นท่านจะปฏิเสธ	3.29	1.128	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4.42	0.632	มากที่สุด
3.1 ท่านตั้งใจทำงานเพื่อรักษามาตรฐานของงานใน ความรับผิดชอบ	4.49	0.626	มากที่สุด
3.2 ท่านพยายามสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้ งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น	4.41	0.696	มากที่สุด
3.3 ท่านพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาของ องค์กร	4.37	0.733	มากที่สุด
3.4 ท่านยอมรับและปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ค่านิยม และวิสัยทัศน์ขององค์กร	4.39	0.659	มากที่สุด
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	4.03	0.567	มาก

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 298 คน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ ด้านความผูกพันด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) และด้านความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านความผูกพันด้านจิตใจ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่า ท่านทำงานที่องค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ ท่านไม่เคยกล่าวถึงองค์กรในทางเสื่อมเสีย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) ท่านมักจะพูดถึงองค์กรในแง่ดีให้ผู้อื่นฟังอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และท่านมักจะรู้สึกไม่ดีเมื่อได้ยินผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในแง่ลบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา คือ ท่านจะรู้สึกลำบากใจถ้ามีความจำเป็นต้องลาออกจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) ท่านไม่เคยคิดจะหางานใหม่ที่ดีกว่าการทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และถ้ามีคำแนะนำหรือชักชวนท่านไปสมัครงานที่อื่นท่านจะปฏิเสธ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.29$) ตามลำดับ

ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านตั้งใจทำงานเพื่อรักษามาตรฐานของงานในความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา คือ ท่านพยายามสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) ท่านยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ค่านิยมและวิสัยทัศน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) และท่านพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ทำทนายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ทำทนายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

H_1 : คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ทำทนายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตาราง 7 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร		SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	Regression	59.838	5	11.968	98.120**	0.000
	Residual	35.615	292	.122		
	Total	95.453	297			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้ ดังตาราง 6

ตาราง 8 คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.272	0.143		8.901**	0.000	
1. การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง	0.283	0.046	0.368	6.195**	0.000	2.767
2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน	0.000	0.035	0.000	-0.006	0.996	2.344
3. การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ	0.288	0.043	0.389	6.727**	0.000	2.618
4. การได้ทำงานที่ทำทหายความสามารถ	0.069	0.034	0.093	2.005*	0.046	1.695
5. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต	0.064	0.052	0.068	1.232	0.219	2.391

$r = 0.792$ $R^2 = 0.627$, Adjusted $R^2 = 0.620$, SE = 0.349, Durbin-Watson = 1.949

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Variance inflation factor (VIF) ที่สูงสุดมีค่าเท่ากับ 2.767 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 (Kleinbaum David G et al., 1998) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระที่ได้ทำการวิเคราะห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งข้อมูล ดังกล่าว มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ส่วนในการทดสอบค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน แต่ละค่าต้องเป็นอิสระกัน ซึ่งวิธีการตรวจสอบผู้วิจัยจะพิจารณาจากค่าสถิติ Durbin-Watson โดยค่า Durbin-Watson มีค่าอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545) จะสามารถสรุปได้ว่าค่าความ คลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.949 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า

การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร เท่ากับ 0.283 ($B = 0.283$) และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.283 หน่วย

การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร เท่ากับ 0.000 ($B = 0.000$) และมีค่า P-value เท่ากับ 0.996 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.288 ($B = 0.288$) และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ส่งผลต่อความผูกพัน

ต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.288 หน่วย

การได้ทำงานที่ทำทลายความสามารถ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.069 ($B = 0.069$) และมีค่า P-value เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การได้ทำงานที่ทำทลายความสามารถ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อการได้ทำงานที่ทำทลายความสามารถ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.069 หน่วย

ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.064 ($B = 0.064$) และมีค่า P-value เท่ากับ 0.219 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ทำทลายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต สามารถร่วมกันอธิบายความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ ร้อยละ 62.0 (Adjusted $R^2 = 0.620$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = 1.272 + 0.283 (\text{การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง})^{**} + 0.000 (\text{การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน}) + 0.288 (\text{การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ})^{**} + 0.069 (\text{การได้ทำงานที่ทำทลายความสามารถ})^* + 0.064 (\text{ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต})$$

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

H1 : ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตาราง 9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร		SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	Regression	54.657	5	10.931	78.241**	0.000
	Residual	40.797	292	0.140		
	Total	95.453	297			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้ ดังตาราง

ตาราง 10 ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.322	0.156		8.454**	0.000	
1. ด้านตัวงาน	0.144	0.039	0.203	3.677**	0.000	2.091
2. ค่าตอบแทน	0.079	0.027	0.131	2.917**	0.004	1.369
3. โอกาสในการเลื่อนขั้น	0.174	0.048	0.257	3.642**	0.000	3.392
4. หัวหน้างาน	0.179	0.048	0.245	3.742**	0.000	2.917
5. เพื่อนร่วมงาน	0.100	0.041	0.116	2.443*	0.015	1.540

$r = 0.757$ $R^2 = 0.573$, Adjusted $R^2 = 0.565$, SE = 0.373, Durbin-Watson = 2.019

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Variance inflation factor (VIF) ที่สูงสุดมีค่าเท่ากับ 3.392 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระที่ได้ทำการวิเคราะห์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งข้อมูล ดังกล่าว มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ส่วนในการทดสอบค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน แต่ละค่าต้องเป็นอิสระกัน ซึ่งวิธีการตรวจสอบผู้วิจัยจะพิจารณาจากค่าสถิติ Durbin-Watson โดยค่า Durbin-Watson มีค่าอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 จะสามารถสรุปได้ว่าค่าความ คลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.019 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง

แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า

ด้านตัวงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.144 (B = 0.144) และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง

(H_1) หมายความว่า ด้านตัวงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อด้านตัวงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.144 หน่วย

ค่าตอบแทน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.079 ($B = 0.079$) และมีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าตอบแทน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.079 หน่วย

โอกาสในการเลื่อนขั้น มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.174 ($B = 0.174$) และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า โอกาสในการเลื่อนขั้น ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อโอกาสในการเลื่อนขั้น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.174 หน่วย

หัวหน้างาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.179 ($B = 0.179$) และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หัวหน้างาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อหัวหน้างาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.179 หน่วย

เพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.100 ($B = 0.100$) และมีค่า P-value เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.100 หน่วย

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ ร้อยละ 56.5 (Adjusted R² = 0.565) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = 1.322 + 0.144 (\text{ด้านตัวงาน})^{**} + 0.079 (\text{ค่าตอบแทน})^{**} + 0.174 (\text{โอกาสในการเลื่อนขั้น})^{**} + 0.179 (\text{หัวหน้างาน})^{**} + 0.100 (\text{เพื่อนร่วมงาน})^{*}$$

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 11 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	Multiple Regression Analysis	
- การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน		ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต		ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 11 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	Multiple Regression Analysis	
- ด้านตัวงาน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ค่าตอบแทน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- โอกาสในการเลื่อนขั้น		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- หัวหน้างาน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- เพื่อนร่วมงาน		สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีประเด็นสำคัญจะมาสรุปอภิปรายผล และนำเสนอ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำมาหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
3. ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 1,164 คน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักงานอธิการบดี ส่วนทรัพยากรบุคคล, 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 298 คน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% ดังนั้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 298 คน

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสายปฏิบัติการทั้งหมด 24 ส่วนงาน จำนวนทั้งหมด 1,164 คน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักงานอธิการบดี ส่วนทรัพยากรบุคคล, 2566) แล้วนำไปสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบจับฉลากไม่ใส่กลับ ให้เหลือจำนวน 12 ส่วนงาน (คิดเป็น 50% เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของบุคลากรสายปฏิบัติการ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ) และนำมาสุ่มตัวอย่างแบบจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ในแต่ละส่วนงาน หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จนได้จำนวนในแต่ละส่วนงานครบตามที่กำหนดไว้

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 และเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา คือ อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระยะเวลาในการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ระยะเวลาในการทำงาน 7 – 9 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) ด้านการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และด้านการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยจัดให้มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและมีช่วงเวลาดึกผ่อนที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน่วยงานที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) มหาวิทยาลัยมีการกำหนดเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ทุกคน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และมหาวิทยาลัยมีการจัดสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการพิจารณาข้อร้องทุกข์ของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา คือ กระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน วินัยและการลงโทษ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือการเลิกจ้างมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) กฎระเบียบที่ออกมาใช้

ปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และมหาวิทยาลัยไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

ด้านการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมา คือ ท่านมีบทบาทในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) และท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

ด้านการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ท่านได้รับการมอบหมายงานที่มีความท้าทายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา คือ หน่วยงานท่านให้ความสำคัญต่อการจัดระบบงานและเนื้องาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) หน่วยงานท่านมีการมอบหมายให้รับผิดชอบงานเป็นกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และหน่วยงานท่านมีการหมุนเวียนงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ องค์กรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการรักษาภาพแวดล้อมบริเวณสถานประกอบการให้ถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ท่านสามารถปรับงานให้เข้ากับความต้องการเฉพาะในแต่ละช่วงของชีวิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และท่านสามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ ด้านหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ด้านตัวงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านตัวงาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถ ที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา คือ ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมา คือ การปรับอัตราเงินเดือนของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอ ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$) ตามลำดับ

ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านมีโอกาสได้ ผูกอบรม หรือสัมมนา เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชานับสนุนการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเป็นไปตามความสามารถและผลงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และผู้บังคับบัญชาประเมินผลการทำงาน และมีหลักเกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนที่ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ด้านหัวหน้างาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแก่ท่านเมื่อมีปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) ผู้บังคับบัญชาของท่าน รับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม ให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนโดยเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน เมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงาน

จากเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีและทำงาน ร่วมกันเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) และท่านรู้สึกพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ ด้านความผูกพันด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) และด้านความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านความผูกพันด้านจิตใจ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่า ท่านทำงานที่องค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ ท่านไม่เคยกล่าวถึงองค์กรในทางเสื่อมเสีย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) ท่านมักจะพูดถึงองค์กรในแง่ดีให้ผู้อื่นฟังอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และท่านมักจะรู้สึกไม่ดีเมื่อได้ยินผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในแง่ลบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา คือ ท่านจะรู้สึกลำบากใจถ้ามีความจำเป็นต้องลาออกจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) ท่านไม่เคยคิดจะหางานใหม่ที่ดีกว่าการทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และถ้ามีใครแนะนำหรือชักชวนท่านไปสมัครงานที่อื่น ท่านจะปฏิเสธ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.29$) ตามลำดับ

ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านตั้งใจทำงานเพื่อรักษามาตรฐานของงานในความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา คือ ท่านพยายามสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) ท่านยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ค่านิยมและวิสัยทัศน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) และท่านพร้อมรับ ความเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ทำหายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 62

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.283 หน่วย

การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยเมื่อการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.288 หน่วย

การได้ทำงานที่ทำหายความสามารถ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อการได้ทำงานที่ทำหายความสามารถ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.069 หน่วย

ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 56.5

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ด้านตัวงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อด้านตัวงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย

จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.144 หน่วย

ค่าตอบแทน ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.079 หน่วย

โอกาสในการเลื่อนขั้น ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อโอกาสในการเลื่อนขั้น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.174 หน่วย

หัวหน้างาน ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อหัวหน้างาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.179 หน่วย

เพื่อนร่วมงาน ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพิ่มขึ้น 0.100 หน่วย

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง สามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การได้ อาจเนื่องมาจากทางหน่วยงานมีการจัดสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและมีช่วงเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ รู้สึกมีความมั่นคงในงาน มีการกำหนดเกณฑ์การ

เลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ทุกคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวรรณ แก้วมณี (2556) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานประจำในศูนย์แห่งหนึ่งขององค์การการบินในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยมีสองสายงานคือสายวิชาการและสายปฏิบัติการ กระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน วินัยและการลงโทษ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน ไม่ได้เป็นไปในรูปแบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย จึงทำให้ปัจจัยการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฎ พลพานิช (2540) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีความเห็นว่าตนเองมีโอกาสก้าวหน้าในงานระดับสูง มีแนวโน้มจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่เห็นว่าตนเองมีโอกาสก้าวหน้าในงานระดับต่ำ ซึ่งในที่นี้บุคลากรส่วนมากอาจมีความรู้สึกที่ บุคลากรทุกคนมีโอกาสในความก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน ปัจจัยนี้จึงไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเนื่องด้วยมหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น บุคลากรจึงรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย ทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสามารถสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ให้แก่บุคลากรในองค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทรพิชญ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก

การได้ทำงานที่ทำทลายความสามารถ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากบุคลากรรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายและน่าสนใจอยู่เสมอ และภายในหน่วยงานได้ให้ความสำคัญต่อการจัดระบบงานและเนื้องาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จึงทำให้เกิดความผูกพันแก่องค์กรได้ยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Gallup (2006)

ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งสำคัญคือนายจ้างจะต้องรู้จักเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ลงมือทำในสิ่งที่พวกเขาทำได้ ดีที่สุด และควรแสดงออกซึ่งความเอาใจใส่ต่อบุคลากร ซึ่งแนวทางต่าง ๆ ดังกล่าวเหล่านี้ จะเป็น สิ่งที่ช่วย ส่งเสริมและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การให้แก่บุคลากรมากยิ่งขึ้น

ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน เนื่องจากสายปฏิบัติการทำงานตามเวลาปกติ และส่วนมากไม่ได้ทำงานนอกเวลา ราชการ การทำงานและช่วงเวลาอิสระจากการทำงานเป็นปกติอยู่แล้ว จึงสามารถสร้างสมดุล ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ปัจจัยด้านนี้อาจเป็นปัจจัยที่ จำเป็นตามปกติในการทำงานอยู่แล้ว ปัจจัยนี้จึงอาจไม่ทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อองค์การ มากนัก สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cummings (1985) ที่กล่าวว่า ความสมดุลของ ช่วงเวลาที่ทำงานและช่วงเวลาความเป็นส่วนตัว คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความสมดุลของเวลาในการ ทำงานและเวลาชีวิตโดยรวม เช่น มีช่วงเวลาที่ได้ใช้เวลาว่างกับชีวิตส่วนตัว ครอบครัว ช่วงเวลาที่ ได้คลายเครียดจากการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ด้านตัวงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากทางองค์การ ให้โอกาสบุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงาน มีอิสระในการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง นอกจากนี้ในการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบมีความชัดเจน และ ปริมาณงานมีความเหมาะสม จึงทำให้รู้สึกที่ตนเองสามารถทำงานได้และเกิดความผูกพันกับ องค์การขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพัชร์ แซ่ตัน และ กิตติยา ทศนะบรรจง (2565) ที่ได้ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

ค่าตอบแทน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากบุคลากรรู้สึก ว่าได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ มีการปรับอัตราเงินเดือน มีสวัสดิการต่าง ๆ สำหรับใช้

ในการดำรงชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐชา จันทพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา พนักงานธนาคาร ABC ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้า ผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัย สาขาแจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

โอกาสในการเลื่อนขั้น ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากองค์กรมีโอกาสได้ฝึกอบรม หรือสัมมนา เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ อยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชานับสนุนการเลื่อนตำแหน่ง ในการประเมินผลการทำงานมีหลักเกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนที่ยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพัชร แซ่ตัน และ กิตติยา ทศนะบรรจง (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรม เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

เพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากบุคลากรได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีและทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนร่วมงานมีการให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รินลณี วงศ์ยะรา และ ณกมล จันทร์สม (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ในด้านดังนี้

1.1 ด้านการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ จากผลการวิจัยทำให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอทั้งในมหาวิทยาลัย หรือภายในหน่วยงาน ซึ่งจะสามารถทำให้บุคลากรใน

มหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานเกิดความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญ และมีบทบาทในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

1.2 ด้านการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและมีช่วงเวลาก่อนที่เพียงพอ ควรส่งเสริมให้บุคลากรรู้สึกมีความมั่นคงในหน่วยงานที่ทำอยู่ มหาวิทยาลัยควรมีการจัดสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย รวมถึงมีการกำหนดเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ทุกคน

1.3 ด้านการได้ทำงานที่ทำทลายความสามารถ เนื่องจากค่าเฉลี่ยในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่า หน่วยงานอาจให้มีการหมุนเวียนงาน หรือได้ลองเรียนรู้งานในตำแหน่งอื่น ๆ บ้าง เพื่อให้มีประสบการณ์ที่หลากหลาย หรือหน่วยงานอาจให้มีการมอบหมายให้รับผิดชอบงานเป็นกลุ่ม เพื่อสร้างความท้าทายและได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากคนในกลุ่มนั้น และหน่วยงานอาจให้ความสำคัญต่อการจัดระบบงานและเนื้องาน ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ในด้านดังนี้

2.1 ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น มหาวิทยาลัยควรเพิ่มโอกาสได้ฝึกอบรม หรือสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส เพิ่มโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเป็นไปตามความสามารถและผลงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาควรประเมินผลการทำงาน และมีหลักเกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนที่ยุติธรรม

2.2 ด้านหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน รับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และมีความยุติธรรม ให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนโดยเท่าเทียมกัน

2.3 ด้านตัวงาน โดยปริมาณงานควรมีความเหมาะสม หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานมีความชัดเจน ส่งเสริมให้บุคลากรมีอิสระในการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง และได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงาน

2.4 ด้านค่าตอบแทน มหาวิทยาลัยรวมถึงหน่วยงาน โดยพิจารณาในเรื่องสวัสดิการที่มอบให้ว่ามีความเหมาะสมเพียงพอ เงินเดือนที่ให้บุคลากรได้รับเพียงพอ ต่อการดำรงชีวิตประจำวันหรือไม่ และควรมีการปรับอัตราเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับการทำงาน หรือ

ผลตอบแทนอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับงานที่ทำ เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ มีกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่

2.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้พนักงานมีการช่วยเหลือและเรียนรู้ซึ่งกันและกันในเรื่องของตัวงานและในการช่วยงาน เพื่อให้ทุกคนในงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี มีการช่วยเหลือร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากับบุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยที่สนใจศึกษาอาจศึกษากับบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ในการศึกษางานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น

3. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ความสุขในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำมาอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างครอบคลุมและหลากหลายมากขึ้น

4. การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยที่สนใจอาจศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ครบถ้วน และได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

บรรณานุกรม

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1986). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40. <http://www.jstor.org/stable/2773219>
- Bluestone, I. (1977). Implementing quality-of-worklife programs. *Management Review*, 66(7), 43-46.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=edb&AN=6023563&lang=th&site=eds-live&custid=ns016262>
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper&Row.
- Bovee, C. L. (1993). *Management*. New York : McGraw-Hill.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations [research-article]. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546. <https://doi.org/10.2307/2391809>
- Campbell, A. (1976). Subjective measures of well-being. *American Psychologist*, 31(2), 117-124. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0003-066X.31.2.117>
- Casio, W. F. (1989). *Managing Human Resources*. McGraw-Hill.
- Delamotte, Y., & Shin-ichi, T. (1984). *Dimensions of quality of working life problems*. International Labour Organization.
- Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012). Organizational Commitment and Job Satisfaction [text]. *Journal of Science and Technology*, 2(2), 85-91.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=edsbas&AN=edsbas.32407F1D&lang=th&site=eds-live&custid=ns016262>

- Feinstein, A. H., & Vondrasek, D. (2001). A study of relationships between job satisfaction and organizational commitment among restaurant employees. *Journal of Hospitality, Tourism, and Leisure Science*, 1(4), 1-20.
- Gaertner, S. (1999). Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models. *Human Resource Management Review*, 9(4), 479-493. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00030-3](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00030-3)
- Gallup, L. (2006). Gallup study: engaged employees inspire company innovation: national survey finds that passionate workers are most likely to drive organisations forward. *The Gallup Management Journal*. <http://gmj.gallup.com/content/24880/Gallup-Study-Engaged-Employees-Inspire-Company.aspx>
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organizations (7th Ed.)*. Newjersey: Prentice-Hall.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job diagnostic survey [Article]. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170. <https://doi.org/10.1037/h0076546>
- Hackman, J. R., & Suttle, J. L. (1977). *Improving Life at Work: Behavioral Science Approaches to Organizational Change*. Goodyear Publishing Company. <https://books.google.co.th/books?id=1UphAAAAIAAJ>
- Herzberg, F. (1973). *Work and the Nature of Man*. New American Library.
- Hewitt Associates. (2004). *Employee engagement higher at double-digit growth companies* <http://www.hewitt.com/doubledigitgrowth>
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change*. West Publishing Company. <https://books.google.co.th/books?id=Gai3AAAAIAAJ>
- Jernigan, I. E., III, Beggs, J. M., & Kohut, G. F. (2002). Dimensions of work satisfaction as predictors of commitment type. *Journal of Managerial Psychology*, 17(7), 564-579. <https://doi.org/10.1108/02683940210444030>
- Kleinbaum David G, Kupper Lawrence L, Muller Keith E, & Nizam Azhar. (1998). *Applied regression analysis and other multivariable methods, 3rd ed*. Thomson Brooks/Cole Publishing Co.

- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. in M. D. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, 1297-1343).
- Lok, P., & Crawford, J. (2001). Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 16(8), 594-613. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000006302>
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior* (6th.). Montréal : McGraw-Hill, McGraw-Hill. New York.
- Luthans, F. (2005). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Marsh, R. M., & Mannari, H. (1977). Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 57-75. <https://doi.org/10.2307/2391746>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2002). *Human resource management*. South-Western. Max Planck Institute for Demographic Research. (2550). Male-female Differences in Mortality in the Developed World. *Max Planck Institute for Demographic Research*, 1-9. <https://www.demogr.mpg.de/Papers/Working/wp-1999-009.pdf>
- Morse, P. M. (1958). *Queues, inventories, and maintenance: the analysis of operational system with variable demand and supply*. Wiley.
- Mottaz, C. J. (1987). Age and work satisfaction. *Work and Occupations*, 14(3), 387-409. <https://doi.org/10.1177/0730888487014003004>
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *EMPLOYEE-ORGANIZATION LINKAGES : THE PSYCHOLOGY OF COMMITMENT, ABSENTEEISM AND TURNOVER / RICHARD T. MOWDAY, LYMAN W. PORTER, RICHARD M. STEERS*. NEW YORK ; LONDON : ACADEMIC PRESS.
- Olsen, B. (1987). *Arkeologi, tekst, samfunn. Fragmenter til en post-prosessuell arkeologi. Stensilserie B, historie/arkeologi nr. 24*. University of Tromsø.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609. <https://doi.org/10.1037/h0037335>

- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. Institute for Employment Studies.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143-150.
<https://doi.org/10.2307/2391824>
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Rand McNally.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences* <https://doi.org/10.4135/9781452231549>
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1991). *Motivation and Work Behavior*. McGraw-Hill.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What Is It? *Stone Management Review*, 15, 12-16.
- Walton, R. E. (1974). *Improving Quality of Work Life*. Harvard Business Review.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an Introductory Analysis*. Harper & Row.
<https://books.google.co.th/books?id=dX-HBsrlHMIC>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 31). ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ กิตติเลิศไพศาล, ชาศริต ชาญชิตปรีชา, ไสภัชย์ วรวิวัฒน์, และ ศิวดล ยาคคล้าย. (2561). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของกำลังพล กรมทหารราบที่ 3. วารสารเกษมบัณฑิต, 19(พิเศษ), 29-40.
- กุลธิดา ไทยสุริโย. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิตยศาสตร์]. BASE. Web server without geographic relation, Web server without geographic relation (org).
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=edsbas&AN=edsbas.DD812331&site=eds-live&custid=ns016262>

- ชนิษฐา โมระกรานต์. (2560). คุณภาพชีวิตกับความผูกพันของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชน: กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักงาน กสทช. และ บริษัท เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ [การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2560). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 13.). ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชา จันทวงษ์. (2559). การศึกษาความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา พนักงานธนาคาร ABC ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้า ผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัย สาขาแจ้งวัฒนะ [การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย].
- ณัฐวรรณ แก้วมณี. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำในศูนย์แห่งหนึ่งขององค์การการบินในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. บิสมิเนสอาร์แอนดีดี.
- ประมะ สตะเวทิน. (2542). หลักการประชาสัมพันธ์ขั้นสูง. ที. พี. พรินท์.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2549). การบริหารการตลาด. ธนาเพรส.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2544). การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 4.). เสมารธรรม.
- มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. (2552). การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 4-5.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักงานอธิการบดี ส่วนทรัพยากรบุคคล. (2566). ภาพรวมข้อมูลบุคลากร. Retrieved 1 กันยายน 2566 from <https://bi.swu.ac.th/staff>
- มัลลิกา บุญนาค. (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 2.). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2557). พจนานุกรมศัพท์ประชากรศาสตร์. กองธรรมศาสตร์และการเมือง.
- รินลณี วงศ์ยะรา, และ ณกมล จันทร์สม. (2564). ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
<https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/download/2369/1991/>
- วงศวิวัฒน์ คีรีเพชร, และ กฤษฎา มุขัมหมัด. (2564). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ, บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.

<https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/download/2532/2019/>

วณู สนวนานนท์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, และคณะ. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข. ธรรมดาเพรส.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2550). การบริหารการตลาดยุคใหม่. ธรรมสาร.

สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) [การค้นคว้าอิสระ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].

อนุวัตร เข้มราช. (2560). ความสุขและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรกรมกำลังพลทหารเรือ [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

อรรธยา ยศประสิทธิ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

https://doi.nrct.go.th/ListDoi/Download/558310/66448f2eac4eb41e681de417f44f2bb6?Resolve_DOI=10.14457/TU.the.2018.1681

อัคราวดี ชูถนอม. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 9 [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].

<https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17477>

อภาพัชร์ แซ่ตัน, และ กิตติยา ทศนะบรรจง. (2565). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 8(2), 126-136. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/scaj/article/view/258205>



ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี
 สูงกว่าระดับปริญญาตรี
4. ระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี
 4 - 6 ปี 7 - 9 ปี
 10 ปีขึ้นไป

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง						
1.	มหาวิทยาลัยมีการจัดสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างถูกต้อง สุขลักษณะและมีความปลอดภัย					
2	มหาวิทยาลัยจัดให้มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและมีช่วงเวลาดักผ่อนที่เพียงพอ					
3	ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน่วยงานที่ท่านทำอยู่					
4	มหาวิทยาลัยมีการกำหนดเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ทุกคน					
การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน						
5	กฎระเบียบที่ออกมาใช้ปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
6	กระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน วินัยและการลงโทษ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือการเลิกจ้างมีความเป็นธรรม					
7	มหาวิทยาลัยมีการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการพิจารณาข้อร้องทุกข์ของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
8	มหาวิทยาลัยไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง					
การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ						

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
9	มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย					
10	ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย					
11	ท่านมีบทบาทในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง					
12	ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ					
การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ						
13	ท่านได้รับการมอบหมายงานที่มีความท้าทายอยู่เสมอ					
14	หน่วยงานท่านให้ความสำคัญต่อการจัดระบบงานและเนื้องาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน					
15	หน่วยงานท่านมีการหมุนเวียนงาน					
16	หน่วยงานท่านมีการมอบหมายให้รับผิดชอบงานเป็นกลุ่ม					
ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต						
17	มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณสถานประกอบการให้ถูกสุขลักษณะ					

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
18	ท่านสามารถปรับงานให้เข้ากับความต้องการเฉพาะในแต่ละช่วงของชีวิต					
19	องค์กรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
20	ท่านสามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ด้านตัวงาน						
1	ปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม					
2	หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานมีความชัดเจน					
3	ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง					

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
4	ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ที่มีอยู่อย่าง เต็มที่ในการทำงาน					
ด้านค่าตอบแทน						
5	ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม กับงานที่ทำ					
6	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอ ต่อการดำรง ชีวิตประจำวัน					
7	การปรับอัตราเงินเดือนของท่านมีความ เหมาะสม					
8	สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมเพียงพอ					
ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น						
9	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมี โอกาส					
10	โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเป็นไปตาม ความสามารถและผลงาน					
11	ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการทำงาน และมี หลักเกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนที่ยุติธรรม					
12	ท่านมีโอกาสได้ ฝึกอบรม หรือสัมมนาเพื่อเพิ่ม ความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ					
ด้านหัวหน้างาน						
13	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแก่ท่านเมื่อ มีปัญหาในการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
14	ผู้บังคับบัญชาของท่าน รับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน					
15	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา					
16	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม ให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนโดยเท่าเทียมกัน					
ด้านเพื่อนร่วมงาน						
17	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีและทำงาน ร่วมกันเป็นทีม					
18	เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของท่าน					
19	เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน เมื่อเกิดปัญหา					
20	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงานของท่าน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ความผูกพันด้านจิตใจ						
1	ท่านมักจะพูดถึงองค์กรในแง่ดีให้ผู้อื่นฟังอยู่เสมอ					
2	ท่านมักจะรู้สึกไม่ดีเมื่อได้ยินผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในแง่ลบ					
3	ท่านไม่เคยกล่าวถึงองค์กรในทางเสื่อมเสีย					
4	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่า ท่านทำงานที่องค์กรนี้					
ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร						
5	ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณอายุ					
6	ท่านไม่เคยคิดจะหางานใหม่ที่ดีกว่าการทำงานในองค์กรนี้					
7	ท่านจะรู้สึกลำบากใจถ้ามีความจำเป็นต้องลาออกจากองค์กร					
8	ถ้ามีคนแนะนำหรือชักชวนท่านไปสมัครงานที่อื่นท่านจะปฏิเสธ					
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน						
9	ท่านตั้งใจทำงานเพื่อรักษามาตรฐานของงานใน ความรับผิดชอบ					
10	ท่านพยายามสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น					

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
11	ท่านพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา ขององค์กร					
12	ท่านยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ค่านิยมและวิสัยทัศน์ขององค์กร					



ประวัติผู้เขียน

