

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด

ศศิธร แสงส่อง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

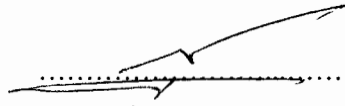
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มีนาคม 2559

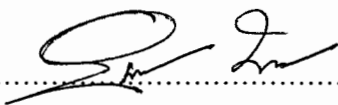
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

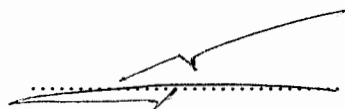
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ศศิธร แสงส่อง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

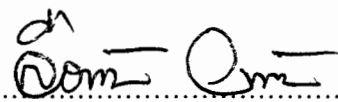
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรवास)

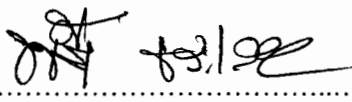
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรवास)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)  
วันที่...3...เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ....2559.....

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเท ของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์สุปราณี ธรรมพิทักษ์ และ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และคุณลั่นทม กล่อมปัญญา ผู้บริหารบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือวิจัย รวมถึงขอขอบพระคุณ พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด ทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำงานนิพนธ์ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้ งานนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่า งานนิพนธ์ฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ ให้แก่เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา จนทำให้งานนิพนธ์เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาคุณ แด่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่อง ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่าน ที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

ศศิธร แสงส่อง

56030249: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร

ศศิธร แสงส่อง: ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี

เซอร์วิส จำกัด (ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG EMPLOYEES WORKING

FOR TT&K LAUNDRY SERVICE, LTD.) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กิจจุฑา ไกรवास, ปร.ด.

82 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด” มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยศึกษาจากพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำนวน 130 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร สูงเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมในการทำงาน ส่วนความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ส่วนผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศหญิง มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีอายุงาน 6-9 ปี มีระดับการศึกษา ม. 6/ ปวช./ ปวส. เป็นพนักงาน สำนักงาน/ ฝ่ายบริหาร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-14,000 บาท และมีคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานสูงสุด มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานในกลุ่มอื่น ๆ

56930249: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.  
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL COMMITMENT

SASITHORN SAENGSONG: ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG  
EMPLOYEES WORKING FOR TT&K LAUNDRY SERVICE, LTD. ADVISOR: KITTACHET  
KRIVART, Ph.D. 82 P. 2016.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at investigating organizational commitment among employees working for TT&K Laundry Service, Ltd. Also, this study attempted to compare a level of organizational commitment among employees as classified by gender, age, work length, educational level, type of work, and average amount of monthly income, and quality of work life. The data were collected from 130 employees working for TT&K Laundry Service, Ltd. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, and comparison of means.

The results of the study revealed that the employees working for TT&K Laundry Service, Ltd. demonstrated a moderate level of organizational commitment. When considering each aspect, the one in relation to attitude towards the organization was rated the highest, followed by the aspects relating to work behavior, and employee retention, respectively. In addition, based on the results from the comparisons classified by gender, age, work length, educational level, type of work, and average amount of monthly income, and quality of work life, it was found that female employees, aged 31-40, having a work length of 6-9 years, holding a high school certificate/ lower vocational certificate/ higher vocational certificate, being an office employee/ administrative staff with an average monthly income of 12,001-14,000 baht, and having working environment that best facilitated their work, demonstrated a higher level of organizational commitment than other groups.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน.....	15
ประวัติความเป็นมาของบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
เกณฑ์การแปลผล.....	36
4 ผลการวิจัย.....	38
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล.....	38

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน.....	40
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร.....	49
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	57
5 สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
สรุปผลวิจัย.....	63
อภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	73
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	82

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต..... 34
2	คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร..... 34
3	จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... 37
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ในภาพรวม..... 40
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน..... 42
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน..... 43
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ร่วมทำงาน..... 43
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน..... 44
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน..... 46
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านลักษณะการบริหาร..... 47
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน..... 48



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคม.....	49
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด ในภาพรวม.....	49
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร.....	50
15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด ด้านการคงอยู่กับองค์กร.....	52
16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด ด้านพฤติกรรมในการทำงาน.....	54
17 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด จำแนกตามเพศ.....	57
18 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	57
19 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด จำแนกตามอายุงาน.....	58
20 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
21 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด จำแนกตามลักษณะงาน.....	59
22 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	60
23 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิสเซอ จำกัด กับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	61

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปี พ.ศ. 2538 นางล้นทม กล่อมปัญญา ได้เปิดร้านที่ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส สำนักงานตั้งอยู่ที่ 58/ 5 หมู่ 10 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่ง ณ ตอนนั้น ได้เริ่มต้นกิจการซัก อบ รีด โดยรับซัก อบ รีด ผ้าชนิดต่าง ๆ ให้กับโรงแรมและผู้ใช้บริการรายย่อย ในการทำซัก อบ รีด ในขณะนั้น มีเครื่องจักรและเทคโนโลยีไม่มากนัก จึงเน้นไปที่การใช้แรงงานคนเป็นหลัก

ปี พ.ศ. 2547-2549 นางล้นทม กล่อมปัญญา ได้สังเกตเห็นถึงศักยภาพของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในฐานะเมืองท่องเที่ยวที่มีความสำคัญของประเทศ ณ เวลานั้น โรงแรมต่าง ๆ เริ่มเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก ทำให้เกิดอุปสงค์ต่องานบริการซัก อบ รีด ผ้าของโรงแรมหลากหลายระดับ ที่ได้มาตรฐาน ทั้งด้านคุณภาพ งานบริการ และความตรงต่อเวลา นางล้นทม กล่อมปัญญา จึงได้ระดมเงินทุนและมีแนวคิดที่จะขยายกิจการเพราะการตอบรับจาก โรงแรมและผู้ให้บริการรายย่อยค่อนข้างไปในเชิงบวก จึงสามารถมีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 ได้จดทะเบียนพาณิชย์ จึงสร้างความน่าเชื่อถือได้มากขึ้น รวมถึงการจดทะเบียนพาณิชย์นั้นใช้ประกอบกับใบ Statement ในการขอกู้ซื้อเครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ รถส่งผ้า และเป็นเงินทุนต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

จนกระทั่ง เมื่อวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2558 ร้านทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส ได้จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด จึงได้ชื่อ บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด นับตั้งแต่วันที่ก่อตั้งบริษัท มีผลประกอบการด้านการเงิน เป็นบวกมาโดยตลอด และไม่เคยกู้เงินจากสถาบันการเงินใด แต่ในปี พ.ศ. 2552-2558 ได้ลงทุนเพิ่มเครื่องจักรอุตสาหกรรม เช่น เครื่องอบผ้า เครื่องรีดผ้า เครื่องสลัดผ้า เป็นต้น ซึ่งเครื่องจักรอุตสาหกรรมมีราคาของแต่ละชนิดค่อนข้างสูง ต่อมาเหตุการณ์ไม่คาดคิดในบัญชีรายรับก็เกิดสถานการณ์วิกฤติ ขาดแคลนเงินหมุนเวียน เพราะโรงแรมไม่จ่ายเงินค่าใช้บริการซัก อบ รีด ตามวัน และเวลาที่กำหนด โดยประมาณ 9,000,000 ล้านบาท จึงประสบภาวะที่ต้องใช้เงินหมุนเวียนสูง ซึ่งบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำเป็นต้องกู้จากธนาคารต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการลงทุนและหมุนเวียนต่อไป (บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด, 2558)

นอกจากนี้ สภาพะที่การเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของโลกและประเทศไทย มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันกันสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นในแง่ของการผลิต การบริการ การตลาด เป็นผลให้การบริหารจำเป็นต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอ องค์กรทั้งหลายต่างหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของการบริหารองค์กรในปัจจุบัน องค์กรใดปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ องค์กรนั้นก็ยากที่จะพัฒนาให้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ได้ ปัญหาอยู่ที่ว่าจะทำอย่างไร จึงจะสามารถบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน (Collins, 2001 อ้างถึงใน ทวีศักดิ์ สุททวาทีน, 2548, หน้า 15)

ดังนั้น การที่บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จะสามารถผ่านพ้นวิกฤตการณ์ และบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ นั้น สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ การที่ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง รวมทั้ง พนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ และตามหลักการบริหารแล้ว ผู้บริหาร ในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำก็ตาม เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะให้องค์กร มีการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะผู้บังคับบัญชาที่มีรูปแบบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถโน้มน้าวใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพิ่มระดับแรงจูงใจ และความเต็มใจที่จะทุ่มเทปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และส่งผล ถึงความสำเร็จของหน่วยงาน ดังนั้น รูปแบบภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งที่นักทฤษฎีหลายท่านได้ให้ความสนใจศึกษามาช้านานจนเกิดทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำอยู่หลายแนวคิด ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นแนวคิดที่มีเนื้อหาและ โครงสร้างของทฤษฎีที่สร้างขึ้นมาจากบริษัทของสังคมในประเทศ ตะวันตก (วันดี ทับทิม, 2546, หน้า 4)

Allen and Meyer (1991 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีร์รักษ์, 2542) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งที่เหนียวรั้ง (Golden handcuff) ให้คนยังอยู่ในองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์กร โดยเน้นที่ความผูกพันด้านจิตใจ จะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากการทำงานที่ดี และตรงกับความคาดหวัง ของตนเอง ทำให้บุคคลมีความสามารถที่จะอยู่กับองค์กร เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับ ผลตอบแทนจากองค์กรและการรับรู้ถึงการขาดทางเลือกหรือความยากลำบากในการทำงานใหม่

ทำให้บุคคลจำเป็นที่จะอยู่กับองค์กร ในขณะที่ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเกิดขึ้นจากค่านิยมส่วนบุคคลและความรู้สึกที่รับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรทำให้บุคคลรู้สึกว่าเขาควรที่จะอยู่กับองค์กรแห่งนี้ต่อไป

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้น พบว่า มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และปัจจัยส่วนบุคคลถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยที่พบว่า เพศ อายุ และอายุงานและอายุงานในตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (วิไลพร คัมภีรารักษ์, 2542, หน้า 124)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาและผลักดันให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่นและยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด
2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด โดยใช้แนวความคิดของ Hewitt Associates (2008) มาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

#### 1. ตัวแปรอิสระ

- 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

- 1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน มีทั้งหมด 8 ด้าน คือ
  - 1.2.1 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน
  - 1.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน
  - 1.2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน
  - 1.2.4 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
  - 1.2.5 ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน
  - 1.2.6 ด้านลักษณะการบริหาร
  - 1.2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน
  - 1.2.8 ด้านการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคม
2. ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มี 3 ด้าน ได้แก่
  - 2.1 ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร
  - 2.2 ด้านการคงอยู่กับองค์กร
  - 2.3 ด้านการทุ่มเทในการทำงาน

#### ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้ศึกษาในบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด

#### ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาและเก็บข้อมูลครั้งนี้ อยู่ในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2559

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ 8 ประการ ดังนี้

1. การที่ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and security) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง (Development of human capacity) หมายถึง การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานอาชีพของบุคคล

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social integration) หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นการปฏิบัติงานที่เห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือการทำงานด้วยดี

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) หรือสิทธิของพนักงาน หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total life space) หมายถึง การที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง เพื่อให้เวลาตนเองกับการพักผ่อนกับครอบครัวและทำกิจกรรมอื่น ๆ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกร่วมของกลุ่มพนักงานที่รับรู้ว่าการกระทำของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

ความผูกพันต่อองค์กร (Employee eaggement) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร โดยสามารถสรุปคุณลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรได้เป็น 3 ข้อ กว้าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความคิดทัศนคติ หมายถึง ความรักและความผูกพันกับองค์กรของพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ทิศทาง และค่านิยมในการดำเนินธุรกิจ พนักงานจะตระหนักถึงบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน

3. ด้านการทุ่มเทในการทำงาน หมายถึง พนักงานจะทำงานโดยทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีเหนือความคาดหมาย จะรู้สึกว่าการเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตงานเป็นสิ่งที่มีความหมายและเป็นสิ่งที่เติมเต็มชีวิตของเขา

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย**

1. ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในเรื่องของการสรรหา การพัฒนา รวมไปถึงการปรับปรุงระบบสวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

### **กรอบแนวคิดในการวิจัย**

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของ Hewitt Associates (2008) และแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1975 อ้างถึงใน ภูษณิศ เมธาธรรมสาร, 2548, หน้า 19-20) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานนิพนธ์ โดยมีเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน
3. ประวัติความเป็นมาของบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Quality of life) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายซึ่งใช้ในแวดวงวิชาการมากมายหลายสาขา เพราะเป็นสิ่งที่ยังพียงปรารถนาของในแต่ละสังคม และยังเป็นองค์ประกอบในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เราสามารถสังเกตได้จากความต้องการที่เรามองเห็นได้ชัดเจน คือ ปัจจัยสี่ ส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการอยู่ร่วมกันในสังคม คือ ความต้องการภายนอก หรือความรู้สึกพึงปรารถนา เช่น ความรู้สึกสบายใจ ความมั่นคงปลอดภัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่น ความร่วมมือร่วมใจ หรือความสัมพันธ์ทางสังคมที่มนุษย์อยู่ในสังคมเดียวกัน

#### ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2526) ระบุไว้ว่าคุณภาพชีวิต ประกอบไปด้วยคำสองคำ คือ “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคล หรือสิ่งของ ส่วน “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ ดังนั้น คุณภาพชีวิต หมายถึง ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล

ดิน ปรัชญพฤต (2530, หน้า 266-267) กล่าวถึง แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า มีความสัมพันธ์กับปรัชญาในการทำงานและความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป ที่ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับปรัชญาในการทำงาน คือ ในปัจจุบันมนุษย์ไม่ใช่แค่เพียงทำงานเพื่อเลี้ยงชีพตนเองเท่านั้น แต่ยังทำงานเพราะเห็นคุณค่าของงานที่สังคมยกย่อง และทำงานให้มีความผูกพันในงานและมีความสุขด้วย เพราะคนเราไม่ได้ทำงานเพียงเพื่อ

ตอบสนองความต้องการทางด้านกายภาพเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องการสนองความต้องการทางจิตใจด้วย นอกจากนี้ ยังกล่าวต่ออีกว่า ถ้าองค์กรสามารถพบกันครึ่งทางระหว่างความคาดหวังขององค์กรและความต้องการของคนงานได้ ก็ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานมีลักษณะที่ไม่ขัดแย้งกันจนเกินไปและทั้งสองฝ่ายก็ได้รับผลประโยชน์ร่วมกันด้วย

Davis and John (1989, p. 387 อ้างถึงใน ชาญชัย วิทยารากรณ์, 2548, หน้า 16) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความต้องการเบื้องต้น คือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีต่อพนักงานมากที่สุด เช่นเดียวกับการที่ต้องการให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานเอียงมนุษย์โดยพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่เพิ่มมากกว่าความต้องการพื้นฐานต้องมีการจ้างงานผู้ที่มีทักษะในการทำงาน กล่าวคือ แรงงานมนุษย์เป็นทรัพยากรที่ต้องได้รับการพัฒนามิใช่เพียงใช้งานเท่านั้น นอกจากนี้ยังต้องให้แรงงานไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมเลวร้ายเกินไป ไม่เครียดเกินไป ต้องไม่ทำให้ความเป็นมนุษย์ลดน้อยถอยลง ไม่มีการบังคับ หรือมีความเสี่ยง และสุดท้ายควรได้มีเวลาหรือการพักผ่อนในบทบาทอื่น ๆ ของชีวิต เช่น ความเป็นพลเมือง คู่สมรส พ่อแม่

บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 6) กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว (Total life space) การทำงานในองค์กร มิได้เป็นปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการ ทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดปกติประจำสัปดาห์และวันหยุดพิเศษเนื่องในเทศกาลต่าง ๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือว่าเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำนี้ ถือเป็นประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงิน ที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของบุคคลที่มีได้ มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

Certs (1989, p. 609 อ้างถึงใน ชาญชัย วิทยารากรณ์, 2548, หน้า 16) ได้ให้ คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจในงานที่ตนทำ ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการตัดสินใจมากเท่าไร ยิ่งจะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานมีมากขึ้นเท่านั้น

Schermerhorn (1991, p. 31 อ้างถึงใน ชาญชัย วิทยารากรณ์, 2548, หน้า 16) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นคุณูแจที่ทำให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจในงานสูง และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิภาพมนุษย์ในองค์กร เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ งาน และองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานมีจุดหมายว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจ

ในงานที่ต้องดำเนินควบคู่กันไป การมีพันธะร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กร หรือการแลกเปลี่ยนคุณค่ากันอย่างสมมูลนั้น จะทำให้พนักงานและองค์กรประสบความสำเร็จ

Huse and Cumings (1985 อ้างถึงใน ประเสริฐ กลิ่นหอม, 2543, หน้า 12) ได้นิยาม ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นการสอดคล้องกันระหว่างความพึงพอใจในงาน ของบุคคลกับประสิทธิผล หรือความสำเร็จขององค์กรนั้น มาจากการผจญในงานของผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ขององค์กร อีกทั้งเพิ่มขวัญกำลังใจ หรือเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานของบุคลากร อันเป็นการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากร

### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1975 อ้างถึงใน ภูษนิศา เมธาธรรมสาร, 2548, หน้า 19-20) ซึ่งเป็นบุคคลหนึ่ง ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคล เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคล และสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลการทำงาน โดยชี้ให้เห็นถึงปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพ ชีวิตในการทำงานนั้น ๆ ว่า ประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ 8 ประการ ดังนี้

1. การที่ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคน มีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวัง ในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในมุมเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงาน แบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่บ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น พิจารณาในเรื่องความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้น เพียงพอที่จะดำรงชีวิต ตามมาตรฐานของสังคมและความยุติธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน และลักษณะงาน และพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่น มีลักษณะการทำงานคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อม ของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และควรจะได้กำหนดมาตรฐาน ที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้ และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวอย่างเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ได้แก่ การมอบหมายงานให้ได้รับผิดชอบมากขึ้น ทำงานมากขึ้น และมีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง (Development of human capacity) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต การทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำรงชีวิตที่เหมาะสม พึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้ สามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาความมากน้อยของงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่ปฏิบัติ ด้วยทักษะคงเดิมเป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงานพนักงาน มีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะความรู้ใหม่ พนักงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน พนักงานต้องมีการวางแผนที่ดีในการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social integration) การทำงานร่วมกันเป็นการปฏิบัติงานที่เห็นว่า ตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือการทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การธรรมาชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะพิจารณาได้จากการ ไม่อคติ ไม่มีการแบ่งพักแบ่งพวก ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะ ยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน มีลักษณะการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และพนักงานทุกคนมีความรู้สึกรู้ว่า การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) หรือสิทธิของพนักงาน หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากสิทธิการให้ข้อมูลอื่น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็น และความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในเรื่องของการปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ การลงโทษ การได้รับค่าตอบแทน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total life space) คือ การที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานของตนให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง เพื่อให้เวลาตนเองกับการพักผ่อนกับครอบครัวและทำกิจกรรมอื่น ๆ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับฝัดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มพนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของงานได้มีส่วนร่วมรับฝัดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน พิมล ชุตติพงษ์นาวิน, 2549, หน้า 11) ได้กำหนดค่านิยมพื้นฐานในการมองมนุษย์ จากการศึกษาขบวนการคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ซึ่งมีดังนี้

1. มนุษย์พึงได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติและได้รับการยกย่องยอมรับทั่วไปทั้งภายในสถานที่ทำงานและที่อื่น ๆ
2. มนุษย์พึงได้รับการสนับสนุนในสิ่งที่พวกเขาสร้างสรรค์ขึ้นมา
3. มนุษย์ในองค์กรมีการปรารถนาที่จะเรียนรู้และเติบโตไปกับองค์กร
4. มนุษย์ต้องการรู้ว่าองค์กรของตนมีวิธีการทำงานอย่างไร และตนจะอุทิศความพยายามเพื่อองค์กรเป็นส่วนรวมได้อย่างไร
5. มนุษย์มีแนวโน้มที่จะตอบสนองมากขึ้นหากได้รับการตอบสนองอย่างผู้มีเกียรติและศักดิ์ศรี
6. การที่มีค่านิยมร่วมกันนี้ไม่ได้หมายความว่า จะมีแนวทางคุณภาพชีวิตในการทำงานใด ๆ จะเด่นกว่าแนวทางอื่น

จีระ หงส์ลดารมย์ (2537 อ้างถึงใน พิมล ชุตติพงษ์นาวิน, 2549, หน้า 12-13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่ง ๆ นั้น การใช้เวลาในช่วงเวลาการทำงานจะมีมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ ก็คือ

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความสามารถในการดำรงชีวิต
2. สภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ความปลอดภัยในการทำงาน
4. การคุ้มครองแรงงาน

Huse and Cummings (1985 อ้างถึงใน ปาไลดา ช่มอาวุธ, 2553, หน้า 11-12) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หรือ “รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน” หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ ไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับของร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และ โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชา ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อสังคม

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Gordon (1991, pp. 635-637 อ้างถึงใน ปาลิดา ช่มอาวุธ, 2553, หน้า 11) กล่าวไว้ว่าการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหารและโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” จะมีผลโดยตรงต่อคน ทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของงานและระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหลาย ๆ หน่วยงานได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ปรับปรุงการทำงาน และลดค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณของหน่วยงาน คล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพจะมีการประชุมกันภายในกลุ่ม ให้บุคลากรเสนอแนะข้อคิดเห็นในการทำงาน การเพิ่มคุณค่างานที่ทำ ซึ่งจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานไปใช้ พบว่า บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น อัตราการขาดงาน และการลาออกของบุคลากรลดลงตามไปด้วย

Delamotte and Takezawa (1984 อ้างถึงใน ชาญชัย วิทยาวารกรณ์, 2548, หน้า 15-16) ได้แบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 5 มิติ เรื่องเกี่ยวกับสภาพการทำงานทั่วไป ซึ่งเป็นระดับพื้นฐานของกฎหมาย (Traditional goals) เช่น ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อน ลักษณะงานที่มีการคุ้มครองเป็นพิเศษ เช่น งานอันตรายสำหรับเด็กและสตรี มาตรการเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดีขึ้น

1. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในงาน (Fair treatment at work) ซึ่งเป็นความต้องการของคนงานที่ได้รับความยุติธรรมจากการทำงานในแง่การกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลการให้โอกาสคนงานเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงาน

2. การให้โอกาสคนเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงาน (Influence of decisions) หมายถึง การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยการได้แสดงความคิดเห็นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนงาน



3. ส่งเสริมให้คนงานมีโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน โดยการให้คนงานได้ทำงานที่มีความท้าทาย (Challenge of work content) เช่น ให้คนงานได้มีอิสระในความคิด มีความริเริ่มสร้างสรรค์ในการเลือกหรือกำหนดวิธีการทำงานเป็นของตนเอง

4. วงจรชีวิตการทำงาน (Work life) เป็นอีกมิติที่ให้ความสำคัญต่อการทำงานกับช่วงชีวิตคนงานให้มีความผสมกลมกลืนกัน การทำงานเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินไปตลอดชีวิตคนซึ่งมีความสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคมของคนงาน ด้วยเหตุนี้ ทั้งสถานภาพทางสังคมและความก้าวหน้าในสายอาชีพกับวิถีชีวิตจึงต้องมีความสอดคล้องกัน

จากที่ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ความหมาย และองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานจากงานวิจัยของหลาย ๆ ท่าน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์ในการทำงานของตนเอง ซึ่งอาจมีทั้งประสบการณ์ในเชิงบวกจะทำให้ตนเองมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน รวมถึงมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานนี้ จึงเป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ กล่าวคือ หากองค์กรใดพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำย่อมจะก่อให้เกิดปัญหาตามมามากมาย เช่น ความไม่พอใจในตัวเอง การถ่วงงาน การขาดงาน การลดลงของผลผลิต มีพฤติกรรมมองครุ่นในทางลบ ตลอดจนการลาออกจากงาน ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ การสูญเสียค่าตอบแทนในกรณีที่บุคลากรไม่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ กระทั่งสูญเสียเวลาที่จะต้องฝึกอบรมให้พนักงานมีความชำนาญในงานมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรได้ดำเนินการให้บุคลากรได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับที่เหมาะสมแล้ว ย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในงานอันส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรได้

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน**

#### **ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร**

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสมาชิกขององค์กร เรื่องหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจมากทั้งจากผู้บริหารและนักวิชาการ ก็คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) เนื่องจากเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทุกองค์กรต้องการให้พนักงานมี จึงมีผู้พยายามศึกษาและกำหนดทฤษฎีคำจำกัดความ ตลอดจนปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไว้มากมายแตกต่างกันออกไป เช่น

Kanter (1968, p. 99 อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก, 2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องของความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดี

ให้แก่ระบบสังคมที่ตนเองมีสมาชิกอยู่

Sheldon (1971, p. 143 อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก, 2548) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันระหว่างบุคคลนั้น ๆ กับองค์กรและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

Becker (n.d. อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก, 2548) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลเข้าไปเป็นสมาชิกในองค์กร ในช่วงระยะหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญา ที่เสียไป เมื่อเป็นเช่นนี้ บุคคลนั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนครบกำหนดก็เท่ากับบุคคลนั้นได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้น การที่บุคคลได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไรก็เท่ากับการลงทุนของเขา ได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร เพราะหากตัดสินใจลาออก ย่อมหมายถึง การสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ กล่าวได้ว่า การตัดสินใจนี้เป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

Herbiniaak and Alutto (1972, p. 556 อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก, 2548) แสดงทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์อันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในรูปของการลงทุนทั้งกายและกำลังสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะลาออกจากองค์กร ถึงแม้จะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่น ๆ ในรูปของค่าจ้างสถานภาพและมิตรภาพซึ่งสูงกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม

Porter et al. (1974, p. 603 อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก, 2548) นิยามว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร

March and Mannari (1977, p. 57 อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก, 2548) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกต่อองค์กร และมีทัศนคติในทางที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร

Steers (1977, p. 46 อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก, 2548) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร

อย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กร จะประกอบไปด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

โดยลักษณะทั้ง 3 ประการ บอกรู้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ไม่ใช่เพียงแค่ความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการแสดงความสัมพันธ์ที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยมีความเต็มใจที่จะอยู่และเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ

Allen and Meyer (1991, p. 276-277 อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก, 2548) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งที่เหนียวรั้ง (Golden handcuff) ให้คนยังอยู่ในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์กร โดยเน้นที่ความผูกพันด้านจิตใจ จะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากการทำงานที่ดี และตรงกับความคาดหวังของตนเอง ทำให้บุคคลมีความสามารถที่จะอยู่กับองค์กร เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนจากองค์กรและการรับรู้ถึงการขาดทางเลือกหรือความยากลำบากในการทำงานใหม่ ทำให้บุคคลจำเป็นที่อยู่อยู่กับองค์กร ในขณะที่ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานเกิดขึ้นจากค่านิยมส่วนบุคคลและความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรทำให้บุคคลรู้สึกว่าเขาควรที่จะอยู่กับองค์กรแห่งนี้ต่อไป

Eisenberger et al. (1990, p. 52 อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก, 2548) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกรวมเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บุคคลได้รับการเกื้อหนุนสนับสนุนขององค์กรและผลที่ตามมา คือ ความอดสาหัสของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร

ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก (2548, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง สภาวะซึ่งบุคคลมีความรู้สึกถึงการมีความเกี่ยวข้องกันในการแสดงออกทางการกระทำ และมีความเชื่อต่อองค์กร

วิไลพร คัมภีร์รักษ์ (2542, หน้า 8) ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานและพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ โดยยอมรับจุดมุ่งหมายและค่านิยมขององค์กร แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเพื่อความก้าวหน้า

ขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

### ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

#### แนวคิดด้านพฤติกรรม

แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จะแสดงพฤติกรรมต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์กรและพยายามจะรักษาสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยกย้ายไปไหน เป็นผลจากการเปรียบเทียบอย่างถี่ถ้วนถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพการเป็นสมาชิกหรือลาออกจากองค์กรไป ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่มักจะถูกนำมากล่าวอ้างอยู่เสมอ ได้แก่ แนวคิดของ Becker (1960, p. 133 อ้างถึงใน วิลพร คัมภีร์รักษ์, 2542) ซึ่งพิจารณาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นผลที่มาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งหน้ากันว่า ถ้าหากลาออกจากองค์กรไป จะต้องสูญเสียอะไรไปบ้าง การที่คน ๆ หนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ก่อให้เกิดการลงทุน (Investment) Becker เรียกสิ่งนี้ว่า “Side-bet” ซึ่งอาจปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย สติปัญญา หรือกำลังใจที่เสียลงให้กับองค์กร รวมทั้งยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสที่จะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่นเมื่อได้ลงทุนไปแล้ว ช่วงเวลานั้นบุคคลผู้นั้น ย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กร โดยเฉพาะผลตอบแทนในระยะยาว เช่น บำเหน็จบำนาญ แต่ถ้าลาออกไปก่อนจะครบกำหนดที่จะได้รับการพิจารณาบำเหน็จบำนาญ หรือผลตอบแทนอื่น ก็เท่ากับเขาลงทุน ลงแรง และสติปัญญาไป โดยได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คน ๆ หนึ่ง เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร ก็เหมือนกับว่า เขาลงทุนอยู่ในองค์กรนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่จะทวีขึ้นตามระยะเวลาและยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์กรไป เพราะนั่นหมายถึง ประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้น

Ritzer and Trice (1969, p. 475-478 อ้างถึงใน วิลพร คัมภีร์รักษ์, 2542) เป็นผู้ที่นำแนวคิดเรื่องความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน หรือ Side-bet ของ Becker (1960 อ้างถึงใน วิลพร คัมภีร์รักษ์, 2542) มาทดสอบและขยายความต่อ โดยทดสอบความผูกพันต่อองค์กรจากกลุ่มอาชีพผู้จัดการฝ่ายบุคคล จำนวน 623 ราย โดยมีสมมุติฐานในการทดสอบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์กร โดยให้เหตุผลว่า คนที่มีอายุมากจะมี Side-bet มาก ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มีความสัมพันธ์ทางลบระหว่างการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความคิดสันนิษฐานว่า ผู้ที่มีการศึกษาน้อย จะมีโอกาสในการเลือก

อาชีพน้อย ทำให้เขาสร้าง Side-bet มาก กับองค์กรที่ตนทำงานอยู่ สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยเชื่อว่า ผู้ที่สมรสแล้ว จะมีภาระความรับผิดชอบมากกว่าคนโสด จึงมี Side-bet ต่อองค์กรมากกว่าระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากปริมาณ Side-bet มีลักษณะสะสม ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลา ดังนั้น ผู้ที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ยังไม่ได้สะสม Side-bet มาก จึงไม่รู้สึกสูญเสียมากหากคิดจะลาออก เงินเดือนที่ได้รับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เพราะผู้ที่มีเงินเดือนมากยอมสูญเสียมากหากจะออกจากองค์กร ผลการศึกษาปรากฏว่า มีเพียงตัวแปรอายุเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร Ritzer and Trice ได้ให้ข้อเสนอว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นปรากฏการณ์ทางจิตวิทยา เช่น ความพอใจในงาน หรือเป็นทัศนคติ ไม่ใช่ปรากฏการณ์ทางโครงสร้างดังที่ Becker ยืนยัน แต่ปัจจัยหรือตัวแปร โครงสร้างก็ยังคงเป็นส่วนหนึ่งที่จะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร อย่างไรก็ดี ข้อเสนอที่ยังไม่ใช่ข้อยุติ Alutto et al. (1973, pp. 448-454 อ้างถึงใน วิลเลอร์ คัมภีร์ราชย์, 2542) ได้นำ Side-bet theory มาศึกษาอีกครั้งกับครูและพยาบาลวิชาชีพ โดยนิยามความผูกพันต่อองค์กรเหมือนที่ Ritzer and Trice เคยได้ให้ไว้ แต่ได้เพิ่มปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและโอกาสความก้าวหน้า ผลการศึกษาของ Alutto ได้ข้อสรุปที่แตกต่างกับผลการศึกษาของ Ritzer and Trice คือ พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับตัวแปรอายุ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส และยังพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และโอกาสความก้าวหน้า เท่ากับว่า ผลการศึกษาคั้งนี้ สนับสนุนงานของ Becker พร้อมกันนี้ ก็ยังได้มีข้อเสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรไม่สามารถเข้าใจได้ด้วยปรากฏการณ์เชิงโครงสร้างหรือจิตวิทยาโดยลำพัง เพราะภูมิหลังหรือประสบการณ์การขัดเกลาเป็นที่มาของการปลูกฝังอุดมคติหรือทัศนคติทางอาชีพ จะมีผลต่อความผูกพันในอาชีพและองค์กรด้วย

Shoemaker et al. (1977, pp. 598-603 อ้างถึงใน วิลเลอร์ คัมภีร์ราชย์, 2542) ได้นำทฤษฎีมาทดสอบเพื่อหาข้อสรุปอีกครั้งหนึ่ง โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่วนอุทยานและเจ้าหน้าที่ของรัฐเวอร์จิเนีย ใน ค.ศ. 1974 และได้ขยายมิติต่าง ๆ ของตัวแปรให้กว้างขวางและครอบคลุมมากกว่างานวิจัยที่เคยมีมา โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการย้ายองค์กรที่จะทำงาน รวมทั้งทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความรู้สึกเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่วนตัวแปรเกี่ยวกับการลงทุนเชิงโครงสร้างหรือ Side-bet structure investment ประกอบไปด้วย การศึกษา ระยะเวลาของการทำงาน รายได้พิเศษ อายุแรกเริ่มการทำงาน ระยะเวลาที่ได้รับการฝึกฝน และจำนวนพื้นที่ ซึ่งต้องดูแลรับผิดชอบ ผลการศึกษาได้ข้อสรุปว่า มีตัวแปรเพียงบางตัวเท่านั้นที่สนับสนุนแนวคิดของ Becker (1960 อ้างถึงใน วิลเลอร์ คัมภีร์ราชย์, 2542) นอกจากนี้

พวกเขายังตั้งข้อสังเกตว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เป็นตัวแปรที่สามารถใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้ดีกว่าตัวแปรเกี่ยวกับ Side-bet ด้วยเหตุนี้ งานในระยะต่อมามีถือว่าเป็นตัวแปรเกี่ยวกับ Side-bet เป็นเพียงตัวแปรหนึ่งในการศึกษาเท่านั้น

### แนวคิดทางด้านทัศนคติ

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวความคิดที่ได้รับความสนใจมากกว่าแนวคิดแรก กลุ่มผู้สนับสนุนแนวคิดนี้มองว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเป้าหมายและความหวังในการดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ผู้นำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดนี้ คือ Steers and Porter (1991 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีรารักษ์, 2542) ผู้ซึ่งจำแนกองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก เป็นความรู้สึกผูกพันอย่างแน่นแฟ้นที่มีต่อองค์กรที่ตนเองทำอยู่ องค์ประกอบที่สอง เป็นความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และองค์ประกอบสุดท้าย มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้องค์กร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ โดยพนักงานจะมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร กำลังใจ สติปัญญา และความจงรักภักดี ให้ออกมาทำงานเพื่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มที่ ตลอดจนมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นไว้

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แม้ว่าจะมีการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างกว้างขวาง แต่กลับพบว่า ยังไม่มีการศึกษาใดที่สามารถนำเสนอตัวแปรที่สามารถชี้ชัดหรือตัดสินได้ว่า ตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างครอบคลุมและสมบูรณ์แบบ โดยผลจากการศึกษาของนักวิชาการต่าง ๆ ได้พยายามนำเสนอตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรในหลายลักษณะไว้ เช่น

Sheldon (1971 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีรารักษ์, 2542) ได้แบ่งองค์ประกอบของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่
  - 1.1 อายุตัว
  - 1.2 อายุการทำงาน
  - 1.3 ระดับตำแหน่งงาน

## 2. ปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของพนักงานจากการมีส่วนร่วมในองค์กร ได้แก่

- 2.1 ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน
- 2.2 ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและหน่วยงาน
- 2.3 ความสามารถทางวิชาชีพ

Herbiniak and Alutto (1972, p. 556 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีรารักษ์, 2542) ได้ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรตามทฤษฎีการลงทุน (Side-bets theory) ของ Becker (1960 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีรารักษ์, 2542) ที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลอันเนื่องมาจากการที่พนักงานพิจารณาแล้วว่า ถ้าหากเขาลาออกจากงาน เขาจะต้องสูญเสียสิ่งใดบ้าง เนื่องจากการที่พนักงานได้เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานในระยะเวลาหนึ่ง พนักงานได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญา ให้กับองค์กรนั้น ๆ ในขณะเดียวกันเขาก็ได้สูญเสียโอกาสบางประการไป

จากการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด คือ ระดับความตึงเครียดในบทบาท ซึ่งเกิดขึ้นจากความไม่ชัดเจนของบทบาท การมีอำนาจไม่เพียงพอ การมีทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่เพียงพอ และไม่มีความสามารถที่จะจัดการกับความต้องการต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงาน และตัวแปรที่ใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรในระดับรองลงมา คือ ความไม่พึงพอใจอันเนื่องมาจากความไม่รู้สึกก้าวหน้าในการทำงานและตัวแปรเรื่องเพศ

Steers (1977, p. 46 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีรารักษ์, 2542) เสนอแบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of commitment) ประกอบด้วย

1. คุณลักษณะของบุคคล (Personal characteristics) ได้แก่ อายุ การศึกษา ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความชอบ และความเป็นอิสระ
2. คุณลักษณะของงาน (Job characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน
3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work experiences) ได้แก่ ทศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการสนองตอบจากองค์กร ความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) จึงหมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจ

ขององค์กร ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร (Outcome of commitment) อัน ได้แก่

- 3.1 ความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กร
- 3.2 อัตราการลาออก
- 3.3 การมาทำงาน
- 3.4 ผลการปฏิบัติงาน
- 3.5 ความพร้อมที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

Allen and Meyer (1990, pp. 1-2 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีรารักษ์, 2542) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาวะทางจิตใจ (Psychological states) ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งสภาวะดังกล่าว มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานหรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร ความผูกพันทางการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ภาระผูกพันหรือหน้าที่ที่พนักงานได้รับการปลูกฝังว่า พวกเขาควรจะอยู่ในองค์กร เป็นเรื่องของความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการที่พนักงานรู้สึกว่า เขาควรจะอยู่ในองค์กรและพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสัมพันธ์ด้านจิตใจ ได้แก่ การพึงพาได้ขององค์กร การได้รับการปฏิบัติจากองค์กรที่เท่าเทียมกับผู้อื่น ผู้บริหารระดับสูงรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ความชัดเจนของบทบาท ความชัดเจนของเป้าหมาย ความท้าทายของงาน ความยากง่ายของเป้าหมายในการทำงาน ความสำคัญของตนเองที่มีต่อบริษัท การได้รับผลสะท้อนกลับจากงาน การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจความสามารถในการถ่ายโอนทักษะในการทำงานไปสู่การทำงานในองค์กรอื่น การลงทุนลงแรงในการทำงาน เงินบำนาญ และบรรทัดฐานในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีความผูกพันทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร ได้แก่ เงินบำนาญและระยะเวลาในการเป็นสมาชิกขององค์กรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ การพึ่งพาได้ขององค์กร การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกับผู้อื่น ผู้บริหารระดับสูงรับฟังความเห็นของพนักงาน สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีความชัดเจนของบทบาท ความชัดเจนของเป้าหมาย ความท้าทายของงาน ความยากง่ายของเป้าหมายการทำงาน ความสำคัญของตนเองที่มีต่อบริษัท การได้รับผลสะท้อนกลับจากงาน การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสามารถในการถ่ายโอนทักษะในการทำงานไปสู่การทำงาน



ในองค์กรอื่น เงินบำนาญ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกขององค์กร และบรรทัดฐานในเรื่อง  
ของความผูกพันต่อองค์กร

### คุณลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร

Hewitt Associates (2008) บริษัทที่ปรึกษาชั้นนำของโลกได้ทำการศึกษาและสำรวจ  
เกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานจากองค์กรทั่วโลกมากกว่า 1,500 องค์กร  
ได้สรุปคุณลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ พนักงานที่มี  
ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และจะพูดถึงองค์กร ผู้บังคับบัญชา  
เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าในทางที่ดีอยู่เสมอ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะพยายามรักษา  
สถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ แม้ในบางครั้งองค์กรจะอยู่ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก  
หรือได้รับข้อเสนอด้านผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงกว่าจากองค์กรอื่น พนักงานที่มีความผูกพัน  
ต่อองค์กร จะทุ่มเทความรู้ความสามารถ ทุ่มเทเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ พัฒนาทักษะ  
และความสามารถของตนเอง รวมไปถึงพยายามแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเพื่อให้องค์กร  
บรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ได้สร้างเครื่องมือซึ่งเป็นข้อคำถามเพื่อใช้ประเมินระดับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงาน โดยสรุปได้เป็น 3 ข้อกว้าง ๆ ดังนี้

#### 1. ด้านความคิดทัศนคติ (Say)

##### 1.1 เป็นองค์กรที่ให้โอกาส

1.2 ฉันมักจะบอกผู้อื่นเสมอว่า เป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุดในการเลือกที่จะทำงานที่นี่

1.3 ฉันจะไม่รีรอที่จะแนะนำองค์กรแห่งนี้ให้กับเพื่อนที่กำลังหางานอยู่

#### 2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Stay)

2.1 บ่อยครั้งที่ฉันคิดจะลาออกจากองค์กรนี้

2.2 มีไม่บ่อยครั้งนักหรือแทบจะไม่มีเลย ที่ฉันคิดจะออกจากองค์กรนี้เพื่อไปทำงาน

กับองค์กรอื่น

#### 3. ด้านการทุ่มเทในการทำงาน (Strive)

3.1 องค์กรของฉันมีส่วนร่วมในการสร้างแรงจูงใจให้ฉันใช้ความพยายามและทุ่มเท  
มากกว่าปกติในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

3.2 องค์กรของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉันทำงานอย่างดีที่สุดในทุก ๆ วัน

Robinson, Perryman, and Hayday (2004 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีร์รักษ์, 2542)

ได้อธิบายคุณลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged employee) ว่า พนักงานที่มี

ความรักและความผูกพันกับองค์กรจะเป็นพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ขอมรับเป้าหมาย ทางการ และค่านิยมในการดำเนินธุรกิจ พนักงานจะตระหนักถึงบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร และได้จำแนกคุณลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรเอาไว้ ดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่อทิศทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กรและรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. มีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการขององค์กร
3. รับรู้ถึงความพยายามขององค์กรในการพยายามพัฒนาความสามารถในการทำงานของพนักงาน
4. เต็มใจที่จะทำงานเพื่อผู้อื่นในองค์กรและเป็นสมาชิกที่ดีในการทำงานเป็นทีม
5. มองเห็นภาพใหญ่ขององค์กร และพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานนอกเหนือจากภาระหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย

Crabtree (2006 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีร์รักษ์, 2542) ได้จำแนกคุณลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรและพนักงานที่ไม่มีความผูกพันกับองค์กรไว้ 3 ระดับ ดังนี้

พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กร (Engaged) พนักงานกลุ่มนี้จะมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จ และความก้าวหน้าขององค์กร

พนักงานที่ไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กร (Not-engaged) พนักงานกลุ่มนี้จะทำงานเฉพาะงานประจำที่ตนเองได้รับมอบหมาย ขาดซึ่งความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงาน และพร้อมที่จะลาออกจากองค์กรเสมอ

พนักงานที่ไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กรอย่างแข็งขัน (Actively disengaged) พนักงานกลุ่มนี้ นอกจากจะไม่มีความสุขในการทำงานให้กับองค์กรแล้ว ยังแสดงออกซึ่งความไม่พอใจตนเองอย่างเต็มที่ด้วย ด้วยการขาดความสนใจหรือเป็นอุปสรรคในการทำงานต่อความสำเร็จในงานของพนักงานกลุ่มที่มีความผูกพันกับองค์กร

Schaufeli, Salanova, Gonzales, and Bakker (2002, pp. 1-4 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีร์รักษ์, 2542) ได้เสนอคุณลักษณะของพนักงานที่มีความรักและความผูกพันกับองค์กรไว้ ดังนี้

1. แข็งขันกระปรี้กระเปร่า พนักงานที่มีความรักและความผูกพันกับองค์กรจะทำงานที่ตนรับผิดชอบอย่างแข็งขัน ถ้างานนั้นเป็นงานที่มีความสำคัญมาก เขาจะใช้ทั้งกำลังกาย และกำลังใจในการทำงาน พวกเขาจะใส่พยายามอย่างมากในงานและจะไม่ท้อแท้เมื่อพบปัญหา

และความผิดพลาด

2. หมกมุ่นกับการทำงาน พนักงานที่มีความรักและผูกพันกับองค์กรจะรู้สึกสนุกสนาน และมีความสุขกับการทำงาน พยายามที่จะค้นหาและเรียนรู้งานอย่างลึกซึ้ง จนไม่มีเวลาจะคิด หรือสนใจรอบข้าง

3. อุทิศเพื่อการทำงาน พนักงานที่มีความรักและความผูกพันกับองค์กรจะรู้สึกว่า งานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต งานเป็นสิ่งที่มีความค่า และเป็นสิ่งที่เติมเต็มชีวิตของเขา และมุมมองของพนักงานกลุ่มนี้เขาคิดว่า ผลลัพธ์ที่ได้ นั้นมาจากความทุ่มเทและอุทิศตนเพื่อการทำงาน

Perrin (2005, p. 12 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีรารักษ์, 2542) จำแนกลักษณะของลักษณะที่มีความรักและผูกพันกับองค์กร โดยได้แบ่งความรักและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ออกเป็น 3 ด้าน รวมทั้งได้ออกแบบคำถามเพื่อวัดความผูกพันกับองค์กรในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความคิดและทัศนคติ (Think) มีความเชื่อมั่นและสนับสนุนเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

1.1 ฉันเชื่อมั่นอย่างสูงในทิศทางและเป้าหมายขององค์กรแห่งนี้

1.2 ฉันทุ่มเทและสนับสนุนจุดยืนขององค์กรแห่งนี้อย่างเต็มที่

2. ด้านความรู้สึก (Feel) มีความรู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.1 ฉันจะให้คำแนะนำกับผู้อื่นว่าองค์กรแห่งนี้คือสถานที่ทำงานที่ดีที่สุด

2.2 ฉันมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้

3. ด้านพฤติกรรม (Act) พนักงานจะทำงานโดยทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีเหนือความคาดหมายและวางแผนที่จะอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป

3.1 องค์กรแห่งนี้ช่วยกระตุ้นและทำให้ฉันได้ใช้ความสามารถเป็นพิเศษ

3.2 ปัจจุบันคุณจะต้องใช้การพิจารณาอย่างจริงจังในการที่จะออกไปจากองค์กรนี้

Welbourne (2003, p. 6 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีรารักษ์, 2542) ศาสตราจารย์ประจำ Ross School มหาวิทยาลัยมิชิแกน และประธานกรรมการบริหารบริษัทที่ปรึกษา Pulse International Company ได้ทำการสร้างแบบจำลองพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานตามระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยเรียกว่า “ทฤษฎีการสวมบทบาท” (Role theory) โดยได้นำเสนอไว้ในบทความเรื่อง Employee engagement: Doing it vs. measuring โดยได้แบ่งพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานตามทฤษฎีการสวมบทบาทเอาไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. บทบาทการเป็นเจ้าของงาน (Job holder role) โดยพนักงานกลุ่มนี้จะมาทำงานตามเวลาและตามภาระหน้าที่งานที่ตนรับผิดชอบหรือกำหนดไว้เท่านั้น

2. บทบาทการเป็นสมาชิกทีม (Team member role) พนักงานกลุ่มนี้จะทำงานมากกว่าหน้าที่งานของตนเองเพื่อช่วยให้สมาชิกและทีมบรรลุเป้าหมายเบื้องต้น

3. บทบาทผู้นำหรือเจ้าของกิจการ (Entrepreneur role) พนักงานกลุ่มนี้จะมาทำงานพร้อมด้วยแนวคิดใหม่ใหม่และครุ่นคิดหาวิธีการในการนำแนวคิดนั้นไปปฏิบัติ

4. บทบาทของผู้แสวงหาความก้าวหน้า (Career role) พนักงานเหล่านี้จะทำงานอย่างหนักเพื่อยกระดับความก้าวหน้าของตนเองในองค์กร โดยการแสวงหา เรียนรู้ พัฒนาทักษะความสามารถ และพยายามนำความรู้เหล่านั้นมาใช้ในการทำงาน

5. บทบาทการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organization member role) พนักงานกลุ่มนี้จะทำทุกอย่างตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กร จึงสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรและลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรได้ว่าเป็นความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรของตนเอง โดยพนักงานจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกไว้ และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจ สติปัญญา ความจงรักภักดีให้กับการทำงาน ตลอดจนพยายามพัฒนาตนเองและเพื่อนร่วมงานเพื่อสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มที่

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกการศึกษาของ Hewitt Associates (2008) มาต่อขยายใช้ในการศึกษา ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายและสามารถสร้างตัวชี้วัดได้ค่อนข้างชัดเจน อีกทั้งยังเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรในระดับสากล

### ประวัติความเป็นมาของบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด

บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด เปิดให้บริการซัก อบ รีด แก่โรงแรมต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2538 ปัจจุบันงานบริการของบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ครอบคลุมพื้นที่ในพัตยา จังหวัดชลบุรี ด้วยรถขนส่งผ้า จำนวน 10 คัน บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด เป็นผู้ให้บริการซัก อบ รีด ระดับอุตสาหกรรมที่มีเครื่องจักรและเทคโนโลยีอันทันสมัย จึงสามารถสร้างงานบริการซัก อบ รีด ที่มีคุณภาพและตรงต่อเวลา โดยสามารถสร้างงานบริการซัก อบ รีด ได้สูงสุด วันละ 50 ตัน บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ใช้ผลิตภัณฑ์ซักรีดของ Ecolab บริษัทที่มีความเชี่ยวชาญเรื่องน้ำยาและเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการทำความสะอาดสิ่งทอ และเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมโรงแรมและซัก อบ รีด ขึ้นนำทั่วโลก

บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีแหล่งน้ำที่ได้มาตรฐานเป็นของตนเอง เพื่อใช้ในระบบซัก อบ รีด บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีพนักงานและผู้เชี่ยวชาญเป็นจำนวนมากที่มีทักษะและความเข้าใจในงานบริการซัก อบ รีด เป็นอย่างดี ด้วยความพร้อมในด้านต่าง ๆ นี้ ทำให้บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด สามารถให้บริการซัก อบ รีด ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังทำให้บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด เป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

ปี พ.ศ. 2538 นางล้นทม กล่อมปัญญา ได้เปิดร้านทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส สำนักงานตั้งอยู่ที่ 58/5 หมู่ 10 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่ง ณ ตอนนั้น ได้เริ่มต้นกิจการซัก อบ รีด โดยรับซัก อบ รีด ผ้าชนิดต่าง ๆ ให้กับโรงแรมและผู้ให้บริการรายย่อย การทำซัก อบ รีด ในขณะนั้น มีเครื่องจักรและเทคโนโลยีไม่มากนัก จึงเน้นไปที่การใช้แรงงานคนเป็นหลัก

ปี พ.ศ. 2547-2549 นางล้นทม กล่อมปัญญา ได้สังเกตเห็นถึงศักยภาพของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในฐานะเมืองท่องเที่ยวที่มีความสำคัญของประเทศ ณ เวลานั้น โรงแรมต่าง ๆ เริ่มเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก ทำให้เกิดอุปสงค์ต่องานบริการซัก อบ รีด ผ้าของโรงแรมหลากหลายระดับ ที่ได้มาตรฐานทั้งด้านคุณภาพ งานบริการ และความตรงต่อเวลา นางล้นทม กล่อมปัญญา จึงได้ระดมเงินทุนและมีแนวคิดที่จะขยายกิจการเพราะการตอบรับจากโรงแรมและผู้ให้บริการรายย่อยค่อนข้างไปในเชิงบวก จึงสามารถมีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 ได้จดทะเบียนพาณิชย์ จึงสร้างความน่าเชื่อถือได้มากขึ้น รวมถึง การจดทะเบียนพาณิชย์นั้นใช้ประกอบกับใบ Statement ในการขอกู้ซื้อเครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ รถส่งผ้า และเป็นเงินทุนต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น จนกระทั่ง เมื่อวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2558 ร้านทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส ได้จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นนิติบุคคล ประเภทบริษัทจำกัด จึงได้ชื่อ บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด นับตั้งแต่วันที่ก่อตั้งบริษัท มีผลประกอบการด้านการเงินเป็นบวกมาโดยตลอด และไม่เคยกู้เงินจากสถาบันการเงินใด แต่ในปี พ.ศ. 2552-2558 ได้ลงทุนเพิ่มเครื่องจักรอุตสาหกรรม เช่น เครื่องอบผ้า เครื่องรีดผ้า เครื่องสลัดผ้า เป็นต้น (บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด, 2558)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กอบสุข อินทโชติ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน

ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 349 คน ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีหน่วยงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อายุที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ รายได้ต่อเดือน หน่วยงาน ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

กุลธนิดา พลเวช (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สถาบันไทย-เยอรมัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสถาบันไทย-เยอรมัน จำนวน 183 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบัน ไทย-เยอรมันมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบันไทย-เยอรมัน พบว่า เพศ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการทำงาน และปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันไทย-เยอรมัน ส่วนอายุระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันไทย-เยอรมัน
3. ข้อเสนอแนะและแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบันไทย-เยอรมัน พบว่าต้องการให้พิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากรให้มากขึ้น

เกียรติกุล บุญศรีเจริญ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ใดกิน คอมเพรสเซอร์ อินคัสทรีส์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ใดกิน คอมเพรสเซอร์ อินคัสทรีส์ จำกัด ส่วนใหญ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัท ๑ สุขลักษณะและความปลอดภัย และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอและด้านสวัสดิการ ส่วนด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัท ใดกิน คอมเพรสเซอร์ อินคัสทรีส์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ใดกิน คอมเพรสเซอร์ อินคัสทรีส์ จำกัด ที่มีอายุ

และสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ชัยเทพ ส้ารวย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โมเดอร์น ไคสตัดส์ แอนด์ พิคเมนท์ส จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ มีคุณภาพชีวิตในด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพบว่า พนักงานยอมรับงานที่บริษัทมอบหมายให้รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ แม้จะไม่ตรงต่อความสามารถ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างดี รองลงมา คือ ด้านเจริญงอกงาม และสวัสดิภาพ พบว่า พนักงานเห็นว่าบริษัทมีการประเมินผลงานของพนักงานเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างดี และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิทธิตามธรรมเนียม พบว่า พนักงานมีการรักษาสีทธิของตนเองตามธรรมเนียมขององค์กร โดยไม่ได้คิดเพียงแต่ว่าจะได้รับสวัสดิการมากน้อยเพียงใดเท่านั้นเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โมเดอร์น ไคสตัดส์ แอนด์ พิคเมนท์ส จำกัด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอายุงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ฐิติมา หล้าทอง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 368 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ทำ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความหลากหลายของงานสูงที่สุด ส่วนผลการศึกษาคำคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรสูงที่สุด ผลการศึกษาคำคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก

เพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงสุด ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ หน่วย งานที่สังกัด สถานภาพ ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ทวีศักดิ์ พิมสาร (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยพาราไซคลิน จำกัด ผลวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยพาราไซคลิน จำกัด ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูงมาก และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูง รองลงมา คือ ด้าน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตในการทำงานที่สูง รองลงมา คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูง และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยพาราไซคลิน จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน เวลาปฏิบัติงาน และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ถึง 15 ปี มีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี

ภกภรณ์ จินอ่ำ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตท่อพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตท่อพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\mu = 2.79$ ) โดยมีคุณภาพชีวิตในด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย อันดับ 3 คือ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อันดับ 4 คือ ด้านสิทธิของพนักงาน (กรรมสิทธิ์ในองค์กร) อันดับ 5 คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) อันดับ 6 คือ ด้าน โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ อันดับ 7 คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้บริษัทพิจารณาปรับปรุงค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าจ้างขั้นต่ำ โดยให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และในการประเมินผลงาน



ประจำปีควรรนำอายุงานมาประกอบการประเมินด้วย เพื่อที่จะได้สร้างแรงจูงใจและป้องกันการลาออกของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการรักษาคนดีให้อยู่คู่กับองค์กรอีกด้วย

มูจรินทร์ บุรินอก (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท อู ซู อี อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท อู ซู อี อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 242 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน สำหรับระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพัน เป็นรายชื่อ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกข้อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง ( $r = 0.22-0.60$ )

สุทัตสา วิไลเจริญตระกูล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ดร่าฟท์เอฟซีบี (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ดร่าฟท์เอฟซีบี (ประเทศไทย) จำกัด และเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของพนักงานบริษัท ดร่าฟท์เอฟซีบี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงาน ยกเว้นอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยองค์การ ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ นโยบาย และการบริหาร งานขององค์การ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าและเติบโตในการทำงาน และชื่อเสียงของบริษัท ล้วนเป็นปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

สุธิษา แก้วประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท คอมเซเว่น อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ในบริษัท คอมเซเว่น อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด พ.ศ. 2549 จำนวน 107 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 บาท แต่ไม่ถึง 20,000 บาท เป็นพนักงานระดับผู้จัดการร้าน ซูเปอร์ไวเซอร์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1 ปี ถึง 3 ปี ความคิดเห็นของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงาน แต่ไม่เห็นด้วย ต่อลักษณะองค์กร โดยที่พนักงานไม่เห็นด้วยกับนโยบายการทำงานและการไม่มีการแจ้ง รายละเอียดอย่างชัดเจนมากที่สุด พบว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท คอมเซเว่น อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง จากการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานที่มีเพศ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลา ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุษณะ อานาจสกุลฤทธิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงาน โดยภาพรวม ในระดับ ปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ผลทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านงาน ทั้ง 5 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์ทางบวก ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจ ขององค์กร การพิจารณาความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยที่เสนอในบทนี้ ประกอบด้วย ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การแปลผล ดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานทั้งหมดของบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด จำนวนทั้งหมด 130 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2558) โดยในการศึกษาคั้งนี้ จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด จำนวนทั้งหมด 130 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นมาตรวัดและให้คะแนนแบบ (Rating scale) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด จำนวน 20 ข้อ ซึ่งในข้อคำถามเชิงลบจะมีการกลับค่าเกณฑ์การให้คะแนนในโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัย

ตารางที่ 1 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	จำนวนข้อ	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
1. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	2	1, 2	-
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน	2	3, 4	-
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน	3	5, 6	7
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ทำงาน	4	8, 9, 10, 11	-
5. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน	2	13	12
6. ด้านลักษณะการบริหาร	3	14, 15, 16	-
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต และการทำงาน	3	-	17,18,19
8. ด้านการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบ ต่อสังคม	1	20	-

ตอนที่ 3 เป็นมาตรวัดและให้คะแนนแบบ (Rating scale) เกี่ยวกับการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ได้ออกแบบโดยอาศัยการศึกษาต่อยอดจากการศึกษาของบริษัทที่ปรึกษา Hewitt Associates (2008) เพื่อวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 3 ด้าน จำนวนทั้งหมด 30 ข้อ ซึ่งในข้อคำถามเชิงลบจะมีการกลับค่าเกณฑ์การให้คะแนนในโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัย

ตารางที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวนข้อ	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
1. ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร	9	1, 2, 5, 6, 7, 8	3, 4, 9
2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	10	10, 13, 14, 15, 17, 18, 19	11, 12, 16
3. ด้านการทุ่มเทในการทำงาน	10	20, 21, 23, 24, 26, 27, 29	22, 25, 28

เกณฑ์ในการให้คะแนนความสำคัญของระดับความผูกพันเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) มีตัวเลือก 4 ระดับ ดังนี้

น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน  
 น้อย ให้ 2 คะแนน  
 ปานกลาง ให้ 3 คะแนน  
 มาก ให้ 4 คะแนน  
 มากที่สุด ให้ 5 คะแนน

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เคน ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประกอบด้วย
  - 3.1 อาจารย์สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
  - 3.2 ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
  - 3.3 นางล้นทม กล่อมปัญญา ผู้บริหารบริษัท ทีที แอนด์ เคน ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด
 ให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานร้านซัก อบ รีด บริเวณใกล้เคียง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ซึ่งได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม  $\alpha$  เท่ากับ .90 จึงถือได้ว่า แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามออกเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด
2. รวบรวมแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 130 ชุด นับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้ เพื่อดำเนินการในขั้นตอนการวิจัยต่อไป
3. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 130 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 130 ชุด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประมวลผลการศึกษา โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแยกการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)
2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และคุณภาพชีวิตการทำงาน ใช้วิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

## เกณฑ์การแปลผล

### ความผูกพันต่อองค์กร

โดยกำหนดความหมายของคะแนนและระดับการแปลผลระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละด้าน โดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับคะแนน เท่ากับ 0.80 ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับความผูกพันตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

- ค่าคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำมาก
- ค่าคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
- ค่าคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
- ค่าคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
- ค่าคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมาก

#### คุณภาพชีวิตของพนักงาน

โดยกำหนดความหมายของคะแนนและระดับการแปลผลระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในแต่ละด้าน โดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรายภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับคะแนน เท่ากับ 0.80 ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับความผูกพันตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

- ค่าคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตในระดับต่ำมาก
- ค่าคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตในระดับต่ำ
- ค่าคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง
- ค่าคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตในระดับสูง
- ค่าคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตในระดับสูงมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และคุณภาพชีวิตการทำงาน และเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด จำนวน 130 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	75	57.69
หญิง	55	42.31



ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	7.69
21-30 ปี	78	60.00
31-40 ปี	34	26.15
มากกว่า 40 ปี	8	6.15
รวม	130	100.00
<b>อายุงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	58	44.62
2-3 ปี	52	40.00
4-5 ปี	6	4.62
5 ปีขึ้นไป	14	10.77
รวม	130	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่า ม. 6	102	78.50
ม. 6/ ปวช./ ปวส.	23	17.70
ปริญญาตรี	5	3.80
รวม	130	100.00
<b>ลักษณะงาน</b>		
พนักงานส่วนปฏิบัติงาน	115	88.50
พนักงานสำนักงาน/ ฝ่ายบริหาร	15	11.50
รวม	130	100.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	52	40.00
10,000-12,000 บาท	49	37.70
12,001-14,000 บาท	26	20.00
มากกว่า 14,000 บาท	3	2.30
รวม	130	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

เพศของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด พบว่า พนักงาน เป็นเพศชาย มากที่สุดร้อยละ 57.69 รองลงมา คือ พนักงานเพศหญิง ร้อยละ 42.31

อายุของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด พบว่า พนักงานมีอายุตั้งแต่ 21-30 ปี มากที่สุดร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี ร้อยละ 26.15 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

อายุงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด พบว่า เป็นพนักงาน ที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มากที่สุด ร้อยละ 44.62 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 2-3 ปี ร้อยละ 40.00 และพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.77 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 มากที่สุด ร้อยละ 78.50 รองลงมา คือ พนักงานที่มีระดับ การศึกษา ม. 6/ ปวช./ ปวส. ร้อยละ 17.70 และระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ลักษณะงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด พบว่า ลักษณะงาน ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 88.50 รองลงมา คือ ลักษณะงานพนักงานสำนักงาน/ ฝ่ายบริหาร ร้อยละ 11.50

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด พบว่า พนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ พนักงาน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-12,000 บาท ร้อยละ 37.70 และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-14,000 บาท ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ในภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับคุณภาพชีวิต	อันดับ
1. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.62	0.63	สูง	3
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน	3.95	0.64	สูง	1
3. ด้านการพัฒนาสภาพของผู้ทำงาน	3.48	0.53	สูง	4

ตารางที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับคุณภาพชีวิต	อันดับ
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีความมั่นคงในอาชีพ	3.32	0.63	ปานกลาง	5
5. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน	3.14	0.67	ปานกลาง	6
6. ด้านลักษณะการบริหาร	3.71	0.58	สูง	2
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	2.77	0.73	ปานกลาง	8
8. ด้านมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคม	2.96	0.63	ปานกลาง	7
ภาพรวม	3.38	0.48	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยภาพรวม พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตระดับปานกลาง ( $\mu = 3.38, \sigma = 0.48$ )

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานมีระดับคุณภาพชีวิตดีที่สุด ( $\mu = 3.95, \sigma = 0.64$ ) รองลงมา คือ ด้านลักษณะการบริหาร ( $\mu = 3.71, \sigma = 0.58$ ) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ( $\mu = 3.62, \sigma = 0.63$ ) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน ( $\mu = 3.48, \sigma = 0.53$ ) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีความมั่นคงในอาชีพ ( $\mu = 3.32, \sigma = 0.63$ ) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ( $\mu = 3.14, \sigma = 0.67$ ) ด้านความมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคม ( $\mu = 2.96, \sigma = 0.63$ ) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ( $\mu = 2.77, \sigma = 0.73$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายข้อ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ด้านผลประโยชน์ ตอบแทน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เมื่อเปรียบเทียบกับ องค์กรอื่น ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ข้าพเจ้า ได้รับ มีความเหมาะสม ดีแล้ว	15 (11.50)	66 (50.80)	49 (37.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.74	0.65	สูง	1
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับ เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ในสถานะเศรษฐกิจ ปัจจุบัน	12 (9.20)	45 (34.60)	70 (53.80)	3 (2.30)	0 (0.00)	3.51	0.70	สูง	2
	รวม					3.62	0.85	สูง	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนสูง ( $\mu = 3.62$ ,  $\sigma = 0.85$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ มีความเหมาะสมดีแล้ว มีระดับคุณภาพชีวิตสูง ( $\mu = 3.74$ ,  $\sigma = 0.65$ ) และค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน มีระดับคุณภาพชีวิตสูง ( $\mu = 3.51$ ,  $\sigma = 0.70$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อม ที่เอื้อต่อการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ทำงาน มีความสะดวก ในการเดินทาง	33 (25.40)	75 (57.70)	22 (16.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	0.65	สูง	1
2. มีมาตรการรักษา ความปลอดภัยที่เพียงพอ	25 (19.20)	62 (47.70)	36 (27.70)	7 (5.40)	0 (0.00)	3.81	0.81	สูง	2
	รวม					3.95	0.64	สูง	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานสูง ( $\mu = 3.95$ ,  $\sigma = 0.64$ )

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า สถานที่ทำงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีระดับคุณภาพชีวิตสูง ( $\mu = 4.08$ ,  $\sigma = 0.65$ ) และมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ มีระดับคุณภาพชีวิตสูง ( $\mu = 3.81$ ,  $\sigma = 0.81$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ร่วมทำงาน

ด้านการพัฒนาศักยภาพ ของผู้ร่วมทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. บริษัท ฯ ให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมประสิทธิภาพ และพัฒนาบุคลากร	14 (10.80)	86 (66.20)	30 (23.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.38	0.57	ปานกลาง	2

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านการพัฒนาศักยภาพ ของผู้ร่วมทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. ข้าพเจ้าสามารถนำ แนวคิดใหม่ๆ มาใช้ ในการทำงานได้อย่างอิสระ	9 (6.90)	55 (42.30)	66 (50.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.56	0.62	สูง	1
3. ข้าพเจ้าไม่มีโอกาสได้รับ การฝึกอบรมหรือศึกษาคูงาน	9 (6.90)	27 (20.80)	54 (41.50)	35 (26.90)	5 (3.80)	3.00	0.96	ปานกลาง	3
	รวม					3.48	0.53	สูง	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ร่วมทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ร่วมทำงานสูง ( $\mu = 3.48$ ,  $\sigma = 0.53$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สามารถนำแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานได้อย่างอิสระ มีระดับคุณภาพชีวิตสูงที่สุด ( $\mu = 3.56$ ,  $\sigma = 0.62$ ) รองลงมา คือ บริษัท ฯ ให้ความสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพและพัฒนาบุคลากร มีระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง ( $\mu = 3.38$ ,  $\sigma = 0.57$ ) และไม่มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาคูงานมีระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง ( $\mu = 3.00$ ,  $\sigma = 0.96$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ข้าพเจ้ามีโอกาสที่จะได้ เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	9 (6.90)	11 (8.50)	93 (71.50)	10 (7.70)	7 (5.40)	3.04	0.81	ปานกลาง	4

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. ข้าพเจ้าสามารถเก็บออม รายได้ เพื่อสร้างความมั่นคง ในอาชีพอื่นให้กับตนเอง และครอบครัวภายหลัง การออกจากงาน	14 (10.80)	25 (19.20)	58 (44.60)	33 (25.40)	0 (0.00)	3.15	0.93	ปานกลาง	3
3. ข้าพเจ้ามีส่วนร่วม ในการวางแผนการทำงาน ของบริษัท	11 (8.50)	32 (24.60)	75 (57.70)	12 (9.20)	0 (0.00)	3.32	0.76	ปานกลาง	2
4. งานที่ข้าพเจ้าได้รับ มอบหมาย มีความสำคัญ ตามเป้าหมายของบริษัท	14 (10.80)	83 (63.80)	23 (17.70)	10 (7.70)	0 (0.00)	3.78	0.74	สูง	1
	รวม					3.32	0.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปานกลาง ( $\mu = 3.32$ ,  $\sigma = 0.63$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญตามเป้าหมายของบริษัท มีระดับคุณภาพชีวิตสูง ( $\mu = 3.78$ ,  $\sigma = 0.74$ ) รองลงมา คือ ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานของบริษัท ( $\mu = 3.32$ ,  $\sigma = 0.76$ ) ข้าพเจ้าสามารถเก็บออมรายได้เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพอื่นให้กับตนเองและครอบครัวภายหลังการออกจากงาน ( $\mu = 3.15$ ,  $\sigma = 0.93$ ) และข้าพเจ้ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ( $\mu = 3.04$ ,  $\sigma = 0.81$ ) โดยมีระดับคุณภาพชีวิตปานกลางทุกข้อ ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ในการทำงานข้าพเจ้า มักจะไม่ได้รับ ความร่วมมือจาก ผู้ร่วมงานเท่าที่ควร	12 (9.20)	35 (26.90)	41 (31.50)	42 (32.30)	0 (0.00)	3.13	0.98	ปานกลาง	2
2. ไม่เพียงแต่งาน ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เท่านั้น ในบางโอกาส ข้าพเจ้ายังได้ใช้ความรู้ ความสามารถเพื่อ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน อื่นอีกด้วย	6 (4.60)	42 (32.30)	57 (43.80)	16 (12.30)	9 (6.90)	3.15	0.94	ปานกลาง	1
	รวม					3.14	0.67	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมทำงานปานกลาง ( $\mu = 3.14$ ,  $\sigma = 0.67$ )

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ไม่เพียงแต่งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเท่านั้น ในบางโอกาส ข้าพเจ้ายังได้ใช้ความรู้ความสามารถเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอื่นอีกด้วย ( $\mu = 3.15$ ,  $\sigma = 0.94$ ) และในการทำงานมักจะไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเท่าที่ควร ( $\mu = 3.13$ ,  $\sigma = 0.98$ ) มีระดับคุณภาพชีวิตปานกลางทุกข้อ ตามลำดับ



ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านลักษณะการบริหาร

ด้านลักษณะการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับคุณภาพชีวิต	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. แผนกต่าง ๆ ในบริษัท ๆ วางแผนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกัน	21 (16.20)	43 (33.10)	43 (33.10)	23 (17.70)	0 (0.00)	3.48	0.97	สูง	3
2. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสและยินดีรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า	28 (21.50)	72 (55.40)	30 (23.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.67	สูง	1
3. ความคิดเห็นของข้าพเจ้ามีส่วนช่วยทำให้เกิดการปรับปรุงระบบการบริหารงานของบริษัท ๆ	11 (8.50)	79 (60.80)	33 (25.40)	0 (0.00)	7 (5.40)	3.67	0.85	สูง	2
	รวม					3.71	0.67	สูง	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะการบริหาร พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารสูง ( $\mu = 3.71$ ,  $\sigma = 0.67$ )

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสและยินดีรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า ( $\mu = 3.98$ ,  $\sigma = 0.67$ ) รองลงมา คือ ความคิดเห็นของข้าพเจ้ามีส่วนช่วยทำให้เกิดการปรับปรุงระบบการบริหารงานของบริษัท ๆ ( $\mu = 3.67$ ,  $\sigma = 0.85$ ) และแผนกต่าง ๆ ในบริษัท ๆ วางแผนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกัน ( $\mu = 3.48$ ,  $\sigma = 0.97$ ) โดยมีระดับคุณภาพชีวิตสูงทุกข้อ ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ด้านความสมดุล ระหว่างชีวิต และการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่า งานที่รับผิดชอบ ในปัจจุบันมากเกินไป กำลังความสามารถ และขอบเขต ความรับผิดชอบ	3 (2.30)	38 (29.20)	53 (40.80)	33 (25.40)	3 (2.30)	3.04	0.86	ปานกลาง	1
2. การทำงานที่บริษัท ฯ ทำให้ข้าพเจ้าไม่มีเวลา ให้กับตนเองเท่าที่ควร	6 (4.60)	11 (8.50)	70 (53.80)	27 (20.80)	16 (12.30)	2.72	0.95	ปานกลาง	2
3. ข้าพเจ้ารู้สึกเครียด กับงานอยู่เสมอถึงแม้ จะล่วงเลยเวลาปฏิบัติ งานแล้วก็ตาม	0 (0.00)	24 (18.50)	48 (36.90)	32 (24.60)	26 (20.00)	2.54	1.01	ต่ำ	3
	รวม					2.77	0.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานปานกลาง ( $\mu = 2.77$ ,  $\sigma = 0.73$ )

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมากเกินไป กำลังความสามารถและขอบเขตความรับผิดชอบ ( $\mu = 3.04$ ,  $\sigma = 0.86$ ) และการทำงานที่บริษัท ฯ ทำให้ข้าพเจ้าไม่มีเวลาให้กับตนเองเท่าที่ควร ( $\mu = 2.72$ ,  $\sigma = 0.95$ ) มีระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง ส่วนข้าพเจ้ารู้สึกเครียดกับงานอยู่เสมอถึงแม้จะล่วงเลยเวลาปฏิบัติงานแล้วก็ตาม ( $\mu = 2.54$ ,  $\sigma = 1.01$ ) มีระดับคุณภาพชีวิตต่ำ ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อด้านการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านการมีส่วนร่วม ในความรับผิดชอบต่อสังคม	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ คุณภาพชีวิต	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
งานที่ข้าพเจ้าทำ มีส่วนช่วยยกระดับ คุณภาพชีวิตของ ประชาชนในท้องถิ่น	0 (0.00)	23 (17.70)	79 (60.80)	28 (21.50)	0 (0.00)	2.96	0.63	ปานกลาง	1
	รวม					2.96	0.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมปานกลาง ( $\mu = 2.96$ ,  $\sigma = 0.63$ )

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า งานที่ข้าพเจ้าทำมีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ( $\mu = 2.96$ ,  $\sigma = 0.63$ ) มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	$\mu$	$\sigma$	ระดับความผูกพัน	อันดับ
1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร	3.37	0.46	ปานกลาง	1
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.30	0.55	ปานกลาง	3
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมในการทำงาน	3.34	0.74	ปานกลาง	2
	รวม		ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด โดยภาพรวม พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.34, \sigma = 0.35$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร ( $\mu = 3.37, \sigma = 0.46$ ) และความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมในการทำงาน ( $\mu = 3.34, \sigma = 0.74$ ) และความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ( $\mu = 3.30, \sigma = 0.55$ ) โดยมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางทุกข้อ ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร

ด้านทัศนคติที่มี ต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ข้าพเจ้าเข้าใจ และเชื่อมั่นในทิศทาง การดำเนินธุรกิจ ของบริษัท ฯ นี้	43 (33.10)	54 (41.50)	33 (25.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	0.76	สูง	1
2. เมื่อมีข่าวด้านลบ เกี่ยวกับบริษัท ฯ ข้าพเจ้า จะไม่ลังเลที่จะชี้แจง หรืออธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจ	43 (33.10)	56 (43.10)	17 (13.10)	7 (5.40)	7 (5.40)	3.93	1.08	สูง	2
3. ข้าพเจ้าไม่ค่อยมี ความสุขกับการที่จะต้อง ปฏิบัติงานร่วมกับ เพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชาในปัจจุบัน	0 (0.00)	20 (15.40)	33 (25.40)	40 (30.80)	37 (28.50)	2.28	1.04	ต่ำ	9
4. ข้าพเจ้าไม่เชื่อว่า วิธีการทำงานหรือ วัฒนธรรมในการทำงาน ปัจจุบัน สามารถช่วยให้ การปฏิบัติงานของข้าพเจ้า ดีขึ้น	0 (0.00)	19 (14.60)	72 (55.40)	32 (24.60)	19 (14.60)	2.79	0.75	ปานกลาง	7

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านทัศนคติที่มี ต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. ข้าพเจ้าเชื่อว่าบริษัท ฯ นี้ สามารถเติมเต็มใน สิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการ ได้	20 (15.40)	74 (56.90)	36 (27.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88	0.65	สูง	3
6. หากมีโอกาส ข้าพเจ้า มักจะแนะนำหรือชักชวน คนรู้จักให้มาสมัครงาน กับบริษัท ฯ นี้ เสมอ	5 (3.80)	68 (52.30)	47 (36.20)	3 (2.30)	7 (5.40)	3.47	0.84	สูง	6
7. ข้าพเจ้าคิดว่า ผลตอบแทนที่ได้จาก การทำงาน ค่ำค่ากับ ความรู้ความสามารถและ ความทุ่มเทของข้าพเจ้า	18 (13.80)	65 (50.00)	40 (30.80)	7 (5.4)	0 (0.00)	3.72	0.77	สูง	4
8. ข้าพเจ้าคิดว่าบริษัท ฯ นี้ เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้า สามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่	5 (3.80)	80 (61.50)	38 (29.20)	7 (5.40)	0 (0.00)	3.64	0.65	สูง	5
9. ข้าพเจ้ารู้สึกเฉย ๆ หรือไม่มีความรู้สึกอะไร เมื่อ ได้ยื่นข่าวในด้านลบ เกี่ยวกับบริษัท ฯ	7 (5.40)	0 (0.00)	63 (48.50)	42 (32.3)	18 (13.80)	2.51	0.93	ต่ำ	8
	รวม					3.37	0.46	ปานกลาง	

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.37$ ,  $\sigma = 0.46$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ข้าพเจ้าเข้าใจและเชื่อมั่น ในทิศทาง การดำเนินธุรกิจของบริษัท ฯ นี้ ( $\mu = 4.08$ ,  $\sigma = 0.76$ ) เมื่อมีข่าวด้านลบเกี่ยวกับบริษัท ฯ ข้าพเจ้าจะไม่ลังเลที่จะชี้แจงหรืออธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจ ( $\mu = 3.93$ ,  $\sigma = 1.08$ ) ข้าพเจ้าเชื่อว่า บริษัท ฯ

นี้ สามารถเติมเต็มในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการได้ ( $\mu = 3.88, \sigma = 0.65$ ) ข้าพเจ้าคิดว่า ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน คำนึงค่ากับความรู้ความสามารถและความทุ่มเทของข้าพเจ้า ( $\mu = 3.72, \sigma = 0.77$ ) ข้าพเจ้าคิดว่า บริษัท ฯ นี้ เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ( $\mu = 3.64, \sigma = 0.65$ ) หากมีโอกาส ข้าพเจ้ามักจะแนะนำหรือชักชวนคนรู้จักให้มาสมัครงานกับบริษัท ฯ นี้ เสมอ ( $\mu = 3.47, \sigma = 0.84$ ) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทุกข้อ และข้าพเจ้ารู้สึกเฉย ๆ หรือไม่มีความรู้สึกอะไร เมื่อได้ยื่นข่าวในด้านลบเกี่ยวกับบริษัท ฯ ( $\mu = 2.51, \sigma = 0.93$ ) ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีความสุขกับการที่จะต้องปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในปัจจุบัน ( $\mu = 2.28, \sigma = 1.04$ ) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำทุกข้อตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด ด้านการคงอยู่กับองค์กร

ด้านการคงอยู่กับองค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับความผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจอย่างยิ่ง ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ฯ นี้	29 (22.30)	50 (38.50)	37 (28.50)	7 (5.40)	7 (5.40)	3.67	1.53	สูง	2
2. ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ข้าพเจ้าเคยคิดที่จะลาออกจากบริษัท ฯ นี้ เพื่อร่วมงานกับบริษัท ฯ อื่น	14 (10.80)	0 (0.00)	46 (35.40)	56 (43.10)	14 (10.80)	2.57	1.06	ต่ำ	10
3. ณ เวลานี้ หากมีโอกาสดีที่ข้าพเจ้าก็พร้อมที่จะลาออกจากบริษัท ฯ นี้	7 (5.40)	21 (16.20)	66 (50.80)	16 (12.30)	20 (15.40)	2.84	1.05	ปานกลาง	9
4. ข้าพเจ้าเชื่อว่าบริษัท ฯ นี้ คือ บริษัท ฯ ที่เหมาะกับข้าพเจ้ามากที่สุด	8 (6.20)	43 (33.10)	55 (42.30)	10 (7.7)	14 (10.80)	3.16	1.03	ปานกลาง	7

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านการคงอยู่ กับองค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. ข้าพเจ้ายินดีลด หรือยินยอมให้บริษัท ฯ ยกเลิกผลประโยชน์ บางอย่าง เพื่อให้บริษัท ฯ สามารถผ่านพ้น ความยากลำบากไปได้	7 (5.40)	5 (3.80)	79 (60.8)	39 (30.00)	0 (0.00)	2.85	0.73	ปานกลาง	8
6. หากเป็นไปได้ ข้าพเจ้าอยากที่จะทำงาน กับบริษัท ฯ แห่งนี้ เป็นแห่งสุดท้าย	14 (10.80)	32 (24.60)	69 (53.10)	15 (11.50)	0 (0.00)	3.35	0.82	ปานกลาง	6
7. หากมีบริษัท ฯ อื่น มาเสนอผลประโยชน์ที่ มากกว่าที่ได้รับ ข้าพเจ้า ก็พร้อมที่จะพิจารณา รับข้อเสนอเหล่านั้น	10 (7.70)	50 (38.50)	57 (43.80)	5 (3.80)	8 (6.20)	4.07	4.85	สูง	1
8. ข้าพเจ้าคิดว่านี่คือ การตัดสินใจที่ดีที่สุด ที่ได้ร่วมงานกับ บริษัท ฯ นี้	18 (13.80)	50 (38.50)	46 (35.40)	9 (6.90)	7 (5.40)	3.48	1.00	สูง	4
9. ข้าพเจ้าจะยังคงอยู่ กับบริษัท ฯ แห่งนี้ ถึงแม้ว่าบริษัท ฯ จะต้อง ประสบความยากลำบาก	25 (19.20)	29 (22.30)	76 (58.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.61	0.79	สูง	3
10. หากข้าพเจ้าลาออก จากบริษัท ฯ นี้ ข้าพเจ้าต้องใช้เวลา ในการตัดสินใจ เป็นอย่างมาก	15 (11.50)	33 (25.40)	74 (56.90)	8 (6.20)	0 (0.00)	3.42	0.78	สูง	5
	รวม					3.30	0.55	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เกล ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ด้านการคงอยู่กับองค์กร พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เกล ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.30$ ,  $\sigma = 0.55$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า หากมีบริษัท ๑ อื่น มาเสนอผลประโยชน์ที่มากกว่าที่ได้รับ ข้าพเจ้าก็พร้อมที่จะพิจารณารับข้อเสนอนั้น ( $\mu = 4.07$ ,  $\sigma = 4.85$ ) ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ๑ นี้ ( $\mu = 3.67$ ,  $\sigma = 1.53$ ) ข้าพเจ้าจะยังคงอยู่กับบริษัท ๑ แห่งนี้ ถึงแม้ว่าบริษัท ๑ จะต้องประสบความสำเร็จลำบาก ( $\mu = 3.61$ ,  $\sigma = 0.79$ ) ข้าพเจ้าคิดว่านี่คือ การตัดสินใจที่ดีที่สุดที่ได้ร่วมงานกับบริษัท ๑ นี้ ( $\mu = 3.48$ ,  $\sigma = 1.00$ ) หากข้าพเจ้าลาออกจากบริษัท ๑ นี้ ข้าพเจ้าต้องใช้เวลาในการตัดสินใจเป็นอย่างมาก ( $\mu = 3.42$ ,  $\sigma = 0.78$ ) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทุกข้อ และในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ข้าพเจ้าเคยคิดที่จะลาออกจากบริษัท ๑ นี้ เพื่อร่วมงานกับบริษัท ๑ อื่น ( $\mu = 2.57$ ,  $\sigma = 1.06$ ) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำที่สุด

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เกล ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ด้านพฤติกรรมในการทำงาน

ด้านพฤติกรรม ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สิ่งสำคัญที่เกิดขึ้น ในชีวิตของข้าพเจ้า มักจะเกี่ยวข้องกับงาน	12 (9.20)	14 (10.80)	93 (71.50)	11 (8.50)	0 (0.00)	4.28	5.80	สูงมาก	1
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่า งานกับข้าพเจ้ามี ความสัมพันธ์กัน อย่างเหนียวแน่น จนแยกไม่ออก	10 (7.70)	10 (7.70)	78 (60.00)	32 (24.60)	0 (0.00)	2.98	0.80	ปานกลาง	7



ตารางที่ 16 (ต่อ)

ด้านพฤติกรรม ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ข้าพเจ้าคิดว่า สิ่งที่ ข้าพเจ้าต้องทำให้กับ บริษัท ฯ คือ งาน ในหน้าที่และ ความรับผิดชอบเท่านั้น	0 (0.00)	32 (24.60)	61 (46.90)	37 (28.50)	0 (0.00)	2.96	0.73	ปานกลาง	8
4. ข้าพเจ้ายินดีที่ จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน มากกว่าเดิมหากบริษัท ฯ ต้องการ	10 (7.7)	67 (51.50)	40 (30.80)	13 (10.00)	0 (0.00)	3.57	0.78	สูง	4
5. ข้าพเจ้าพยายาม หาวิธีในการปรับปรุง กระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่เสมอ	7 (5.40)	54 (41.50)	69 (53.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.52	0.60	สูง	5
6. งานของข้าพเจ้า ไม่ได้มีส่วนสำคัญกับ ความสำเร็จในการดำเนิน ธุรกิจของบริษัท	0 (0.00)	11 (8.50)	68 (52.30)	51 (39.20)	0 (0.00)	2.69	0.62	ปานกลาง	10
7. ข้าพเจ้าพร้อม และยินดีหากบริษัท ฯ มอบหมายให้ปฏิบัติงาน ในหน้าที่อื่น	7 (5.40)	81 (62.30)	26 (20.00)	16 (12.30)	0 (0.00)	3.61	0.77	สูง	2
8. ข้าพเจ้าพร้อม และยินดีที่จะรับผิดชอบ งานอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากงาน ในหน้าที่ หากได้รับ มอบหมาย	15 (11.50)	57 (43.80)	47 (36.20)	11 (8.50)	0 (0.00)	3.58	0.81	สูง	3

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ด้านพฤติกรรม ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความผูกพัน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
9. ข้าพเจ้าคิดว่า นอกเวลาเป็นเวลา ส่วนตัว ไม่ควรเอา เรื่องงานเข้ามายุ่งเกี่ยว	26 (20.00)	14 (10.80)	67 (51.50)	23 (17.70)	0 (0.00)	3.33	0.99	ปานกลาง	6
10. ข้าพเจ้ามักจะใช้ เวลาว่างส่วนใหญ่ ในการคิดและหา แนวทางในการพัฒนา ในการทำงานอยู่เสมอ	3 (2.30)	11 (8.50)	89 (68.50)	20 (15.40)	7 (5.40)	2.87	0.73	ปานกลาง	9
	รวม					3.34	0.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เล ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ด้านพฤติกรรมในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เล ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมในการทำงานในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.34$ ,  $\sigma = 0.74$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า สิ่งสำคัญที่เกิดขึ้นในชีวิตของข้าพเจ้ามักจะเกี่ยวข้องกับงาน ( $\mu = 4.28$ ,  $\sigma = 5.80$ ) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงมากรองลงมา คือ ข้าพเจ้าพร้อมและยินดีหากบริษัท ฯ มอบหมายให้ปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ( $\mu = 3.61$ ,  $\sigma = 0.77$ ) ข้าพเจ้าพร้อมและยินดีที่จะรับผิดชอบงานอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากงานในหน้าที่ หากได้รับมอบหมาย ( $\mu = 3.58$ ,  $\sigma = 0.81$ ) ข้าพเจ้ายินดีที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่าเดิม หากบริษัท ฯ ต้องการ ( $\mu = 3.57$ ,  $\sigma = 0.78$ ) ข้าพเจ้าพยายามหาวิธีในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\mu = 3.52$ ,  $\sigma = 0.60$ ) โดยที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงทุกข้อ ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส  
จำกัด จำแนกตามเพศ

ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ชาย		ความหมาย	หญิง		ความหมาย
	$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$	
1. ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร	3.24	0.43	ปานกลาง	3.53	0.45	สูง
2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.21	0.31	ปานกลาง	3.43	0.76	สูง
3. ด้านพฤติกรรมในการทำงาน	3.48	0.92	สูง	3.15	0.30	ปานกลาง
ภาพรวม	3.31	0.36	ปานกลาง	3.37	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง ( $\mu = 3.37, \sigma = 0.34$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กรและด้านการคงอยู่กับองค์กร พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย
2. ด้านพฤติกรรมการทำงานองค์กร พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด เพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส  
จำกัด จำแนกตามอายุ

ด้านความผูกพัน ต่อองค์กร	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		มากกว่า 41 ปี					
	ความหมาย		ความหมาย		ความหมาย		ความหมาย					
	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$				
1. ด้านทัศนคติที่มี ต่อองค์กร	3.17	0.79	ปานกลาง	3.41	0.44	สูง	3.28	0.36	ปานกลาง	3.57	0.46	สูง
2. ด้านการคงอยู่ กับองค์กร	3.33	0.41	ปานกลาง	3.32	0.67	ปานกลาง	3.28	0.27	ปานกลาง	3.20	0.26	ปานกลาง

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ด้านความผูกพัน ต่อองค์กร	ต่ำกว่า 20 ปี		ความหมาย	20-30 ปี		ความหมาย	31-40 ปี		ความหมาย	มากกว่า 41 ปี		ความหมาย
	$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$	
	3. ด้านพฤติกรรม ในการทำงาน	3.40	0.51	ปานกลาง	3.18	0.36	ปานกลาง	3.76	1.22	สูง	3.03	0.10
ภาพรวม	3.30	0.16	ปานกลาง	3.30	0.31	ปานกลาง	3.45	0.47	สูง	3.25	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์  
เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า  
ช่วงอายุอื่น ๆ ( $\mu = 3.45, \sigma = 0.47$ )

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส  
จำกัด จำแนกตามอายุงาน

ด้านความผูกพัน ต่อองค์กร	ต่ำกว่า 1 ปี		ความหมาย	2-5 ปี		ความหมาย	6-9 ปี		ความหมาย	มากกว่า 9 ปี		ความหมาย
	$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$	
	1. ด้านทัศนคติที่มี ต่อองค์กร	3.32	0.50	ปานกลาง	3.40	0.45	ปานกลาง	3.50	0.18	สูง	3.37	0.44
2. ด้านการคงอยู่ กับองค์กร	3.13	0.27	ปานกลาง	3.45	0.78	สูง	3.55	0.05	สูง	3.35	0.28	ปานกลาง
3. ด้านพฤติกรรม ในการทำงาน	3.19	0.36	ปานกลาง	3.34	0.73	ปานกลาง	3.70	0.77	สูง	3.83	1.45	สูง
ภาพรวม	3.21	0.17	ปานกลาง	3.39	0.41	ปานกลาง	3.59	0.34	สูง	3.52	0.52	สูง

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์  
เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามอายุงาน พบว่า ช่วงอายุงาน 6-9 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร  
สูงกว่าช่วงอายุงานอื่น ๆ ( $\mu = 3.59, \sigma = 0.34$ )

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ต่ำกว่า		ความหมาย	ม. 6/ ปวช./ ปวส.		ความหมาย	ปริญญาตรี		ความหมาย
	ม. 6			ม. 6/ ปวช./ ปวส.			ปริญญาตรี		
	$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$	
1. ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร	3.35	0.45	ปานกลาง	3.42	0.57	สูง	3.36	0.12	ปานกลาง
2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.20	0.27	ปานกลาง	3.79	1.07	สูง	3.22	0.11	ปานกลาง
3. ด้านพฤติกรรมในการทำงาน	3.27	0.60	ปานกลาง	3.72	1.15	สูง	3.02	0.44	ปานกลาง
ภาพรวม	3.27	0.26	ปานกลาง	3.65	0.53	สูง	3.19	0.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา ม. 6/ ปวช./ ปวส. มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ ( $\mu = 3.65$ ,  $\sigma = 0.08$ )

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามลักษณะงาน

ด้านความผูกพันต่อองค์กร	พนักงาน		ความหมาย	พนักงานสำนักงาน/ ฝ่ายบริหาร		ความหมาย
	ส่วนปฏิบัติงาน			ฝ่ายบริหาร		
	$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$	
1. ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร	3.36	0.11	ปานกลาง	3.39	0.61	ปานกลาง
2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.21	0.28	ปานกลาง	4.02	1.25	สูง
3. ด้านพฤติกรรมในการทำงาน	3.35	0.77	ปานกลาง	3.31	0.54	ปานกลาง
ภาพรวม	3.30	0.31	ปานกลาง	3.58	0.54	สูง

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามลักษณะงาน พบว่า พนักงานสำนักงาน/ ฝ่ายบริหาร มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ( $\mu = 3.58$ ,  $\sigma = 0.54$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กรและด้านพฤติกรรมในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด พนักงานสำนักงาน/ ฝ่ายบริหาร และพนักงานส่วนปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด พนักงานสำนักงาน/ ฝ่ายบริหาร มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานส่วนปฏิบัติงาน

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความผูกพัน ต่อองค์กร	ต่ำกว่า	10,000-	12,001-	มากกว่า								
	10,000	12,000	14,000	14,000	ความหมาย	ความหมาย						
	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป								
	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$						
1. ด้านทัศนคติ ที่มีต่อองค์กร	3.35	0.54	ปานกลาง	3.35	0.41	ปานกลาง	3.43	0.41	สูง	3.33	0.00	ปานกลาง
2. ด้านการคงอยู่ กับองค์กร	3.19	0.29	ปานกลาง	3.20	0.27	ปานกลาง	3.70	1.03	สูง	3.40	0.00	ปานกลาง
3. ด้านพฤติกรรม ในการทำงาน	3.19	0.37	ปานกลาง	3.35	0.79	ปานกลาง	3.62	1.10	สูง	3.30	0.00	ปานกลาง
ภาพรวม	3.24	0.18	ปานกลาง	3.30	0.33	ปานกลาง	3.59	0.53	สูง	3.34	0.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-14,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับอื่น ๆ ( $\mu = 3.59$ ,  $\sigma = 0.53$ )



ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่  
เซอร์วิส จำกัด กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อ  
การทำงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคุณภาพชีวิตด้านอื่น ๆ ( $\mu = 3.95$ ,  $\sigma = 0.64$ )



## บทที่ 5

### สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด จำนวน 130 คน

#### สรุปผลวิจัย

##### 1. ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี อายุงานต่ำกว่า 1 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 ส่วนใหญ่ทำงานในส่วนปฏิบัติงาน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

##### 2. ผลการศึกษาค้นคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวม คุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เป็นด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานดีที่สุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะการบริหาร และด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีระดับคุณภาพชีวิตสูง ส่วนด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความมั่นคงในอาชีพ ด้านความความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ด้านความมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง

##### 3. ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านพฤติกรรมในการทำงาน โดยทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด ที่มีเพศหญิง มีช่วงอายุ 31- 40 ปี มีอายุงาน 6-9 ปี มีระดับการศึกษา ม. 6/ ปวช. /ปวส. เป็นพนักงานสำนักงาน/ฝ่ายบริหาร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-14,000 บาท และมีคุณภาพชีวิตด้านสภาพสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานสูงสุด มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานในกลุ่มอื่น ๆ

## อภิปรายผล

1. การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานมีระดับคุณภาพชีวิตสูงกว่าด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สถานที่ทำงานมีความสะดวกในการเดินทาง และมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ มีระดับคุณภาพชีวิตสูงทุกข้อ ซึ่งสถานที่ตั้งของบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนครี่ เซอร์วิส จำกัด ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การสัญจรสะดวกสบาย ใกล้แหล่งชุมชน ส่วนด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีระดับคุณภาพชีวิตต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าพเจ้า รู้สึกเครียดกับงานอยู่เสมอถึงแม้จะล่วงเลยเวลาปฏิบัติงานแล้วก็ตาม เป็นข้อที่มีระดับคุณภาพชีวิตต่ำที่สุด ส่วนข้าพเจ้ารู้สึกว่า งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมากเกินไปกำลังความสามารถและขอบเขต ความรับผิดชอบ และการทำงานที่บริษัททำให้ข้าพเจ้าไม่มีเวลาให้กับตนเองเท่าที่ควร มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภคภรณ์ จินอ่า (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตท่อพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตท่อพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ในภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยมีคุณภาพชีวิตในด้านความเกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อสังคม มากเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดูสุขลักษณะ และปลอดภัย อันดับ 3 คือ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อันดับ 4 คือ ด้านสิทธิของพนักงาน (ธรรมเนียมในองค์กร) อันดับ 5 คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) อันดับ 6 คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ อันดับ 7 คือ ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้บริษัทพิจารณาปรับปรุงค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าจ้างขั้นต่ำ โดยให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และในการประเมินผลงานประจำปีควรนำอายุงานมาประกอบการประเมินด้วย เพื่อที่จะได้สร้างแรงจูงใจและป้องกันการลาออกของพนักงาน อีกทั้งยังเป็น

การรักษาคนดีให้อยู่คู่กับองค์กรอีกด้วย

2. การศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านพฤติกรรมในการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Hewitt Associates (2008) ได้สรุปคุณลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นผู้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และจะพูดถึงองค์กรผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าในทางที่ดีอยู่เสมอ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะพยายามรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ แม้ในบางครั้งองค์กรจะอยู่ในช่วงเวลาที่ยากลำบากหรือได้รับข้อเสนอด้านผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงกว่าจากองค์กรอื่น พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะทุ่มเทความรู้ความสามารถ ทุ่มเทเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง รวมไปถึงพยายามแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เมื่อพิจารณาจากรายละเอียด พบว่า เหตุผลที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติสูงที่สุด เป็นผลมาจากความเชื่อมั่นในทิศทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งมีคะแนนผลเฉลี่ยสูงที่สุด ทำให้เชื่อได้ว่า ความเชื่อมั่นในทิศทางการดำเนินธุรกิจน่าจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Allen and Meyer (1990, pp. 1-2 อ้างถึงใน วิไลพร คัมภีรารักษ์, 2542) ที่พบว่า ความชัดเจนของทิศทางการดำเนินธุรกิจและวัฒนธรรมการทำงานขององค์กร อันได้แก่ การเปิด โอกาสในการพัฒนาตนเองของพนักงาน และบรรยากาศการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด อภิปรายผลได้ ดังนี้

3.1 การศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กร โดยที่เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรสูงที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงต่างมีประสิทธิภาพและความสามารถทัดเทียมกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของฐิติมา หลักทอง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์

ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

3.2 การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ พบว่า อายุมีความผูกพันต่อองค์กร โดยที่พนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

3.3 การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุงาน พบว่า อายุงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยที่พนักงานที่มีอายุงานช่วงอายุงาน 6-9 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าช่วงอายุงานอื่น ๆ

3.4 การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กร โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษา ม. 6/ ปวช./ ปวส. มีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในการทำงานไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้และความชำนาญมากนัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุทัตสา วิไลเจริญตระกูล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ดร่าฟท์เอพีซีบี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงาน

3.5 การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามลักษณะงาน พบว่า ลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยในภาพรวมจะเห็นได้ว่า พนักงานสำนักงาน/ ฝ่ายบริหาร มีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดในด้านการคงอยู่กับองค์กร ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่หลากหลาย หรือการทำงานที่ไม่จำเจ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงาน ย่อมเป็นการท้าทายและกระตุ้นให้พนักงานมีความสนใจในการทำงาน ทำให้ตนเองมีความสำคัญต่องานและต่อองค์กร จนเกิดเป็นความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมูจรินทร์ บุรินอก (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท อู ชู อี อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกข้อ เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง ( $r = 0.22-0.60$ )

3.6 การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กร โดยที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 12,001-14,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานมีระดับรายได้ต่อเดือนที่เหมาะสม พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากทำให้มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุทัตสา วิไลเจริญตระกูล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

องค์การกับความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ดร่าฟท์เอฟซีบี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า อัตราเงินเดือนที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้บริหารของบริษัทกำหนดและเร่ง ขับเคลื่อนนโยบายในด้านวิธีการทำงาน ระบบงาน สวัสดิการ และค่าตอบแทนที่เพียงพอ ต่อการดำรงชีวิต เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อยกระดับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในด้านประสบการณ์ในการทำงานให้สูงขึ้น

2. จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิต และการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้บริหารของบริษัทกำหนดนโยบาย ขอบเขตการทำงานของพนักงาน เพื่อสร้างความชัดเจนในหน้าที่และงานที่รับผิดชอบของพนักงาน แต่ละบุคคล รวมถึงมีการวางแผนอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อป้องกันการ เกิดปัญหาคนล้นงานหรืองานล้นคน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ และมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ทำให้พนักงาน เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถและความพยายามในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลดี ต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารต้องกำหนดปัจจัยที่สามารถจูงใจพนักงาน ให้อยากทำงาน คือ ปัจจัยพื้นฐานที่เป็นสิ่งสำคัญที่จะขาดไม่ได้ คือ ปัจจัยด้านเงินเดือน และสวัสดิการ และปัจจัยด้านการบังคับบัญชาที่ต้องนำมาบริหารจัดการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจูงใจ และธำรงรักษาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพ

3. จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะและแลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็นในการกำหนดแนวทางและการวางแผนปฏิบัติงาน ทั้งนี้ จะต้องสนับสนุน ด้านงบประมาณในการสร้างสรรค์ผลงานของพนักงานอย่างเต็มที่

4. จากการศึกษา พบว่า ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรที่ทำให้ พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อเกิดความสามัคคีและผลงานที่ออกมาดี

5. จากการศึกษา พบว่า ควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งความก้าวหน้าในการทำงานนั้น ไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นตำแหน่งที่สูงขึ้นเพียงอย่างเดียว แต่อาจจะเป็นการมอบหมายงานที่ยากและท้าทายความสามารถมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญในตนเองต่อความสำเร็จขององค์กร

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถาม เพียงด้านเดียว อาจได้ข้อมูลไม่ครอบคลุม ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ครั้งต่อไปควรเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลชัดเจน และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารควรศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรในทัศนคติของพนักงาน เพื่อให้ทราบความต้องการของพนักงานได้อย่างลึกซึ้ง อันจะส่งผลให้เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

3. ผู้บริหารควรจะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานทั้งพนักงานที่ยังปฏิบัติงานอยู่และพนักงานที่ลาออกไปแล้ว เพื่อให้ทราบเหตุผลที่แท้จริง

## บรรณานุกรม

- กอบสุข อินทโชติ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธนิดา ผลเวช. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สถาบันไทย-เยอรมัน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกวลิน ฟาง. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท จงเลิศล้ำ จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกียรติกุล บุญศรีเจริญ. (2551). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ไคกิน คอมเพรสเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขนิษฐา เพิ่มชัย. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทย เคเค อุตสาหกรรม จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จักรพันธ์ เทพพิทักษ์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลำพูนชิงเคนเกิน จำกัด*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยเทพ ส้ารว. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โมเดอร์นไดสตัฟส์ แอนด์ พิคเมนทส์ จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญชัย วิทยาวรากรณ์. (2548). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาบริษัท กรีนทัม จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ฐิติมา หลักทอง. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีศักดิ์ พิมสาร. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยพาราไซลีน จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีศักดิ์ สุทกาวาทิน. (2548). *แรงงานสัมพันธ์เปรียบเทียบ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด. (2558). *ข้อมูลทั่วไปบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด*. ชลบุรี: บริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. *อุตสาหกรรมศาสตร์*, 25(1), 5-12.
- ประเสริฐ กลิ่นหอม. (2543). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน ในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จเครือซีเมนต์ไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปาลิดา ช่มอาวุธ. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน*. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดิน ปรัชญพลฤทธิ์. (2530). *สภาพแวดล้อมของการบริหารกับการพัฒนาองค์กร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิมล ชุตติพงษ์สินวิน. (2549). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เค เอ็ม เอฟ จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภคภรณ์ จินอ่ำ. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตท่อพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.



- ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก. (2548). *ภาวะผู้นำแบบบารมีและการจูงใจของผู้นำทีมบริหารที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ประสิทธิภาพของทีมบริหาร ในธุรกิจผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก: ระบบโคเจนเนอเรชัน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูษณิศ เมธาธรรมสาร. (2548). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบิน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มูจรินทร์ บุรินอก. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท อู ซู อี อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชนก คำดวง. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลเมืองท่าช้าง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วันดี ทับทิม. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและประสิทธิผลของหน่วยงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 1*. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิไลพร คัมภีรารักษ์. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร และผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา: กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทัสสา วิไลเจริญตระกูล. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ดร่าฟท์เอฟซีบี (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุธิษา แก้วประเสริฐ. (2550). *ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท คอมเซเว่น อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุษณะ อำนวยสกุลฤทธิ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี*. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Hewitt Associates. (2008). *Identify factors driving employee engagement*. Retrieved from <http://www.hewittassociates.com/intl/na/enus/ourservice/servicetool.aspx?c>

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีที แอนด์ เค ลอนดรี เซอร์วิส จำกัด

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. อายุงาน.....ปี

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่า ม. 6

( ) 2. ม. 6/ ปวช./ ปวส.

( ) 3. ปริญญาตรี

( ) 4. ปริญญาโท

5. ลักษณะงาน

( ) 1. พนักงานส่วนปฏิบัติงาน

( ) 2. พนักงานสำนักงาน/ ฝ่ายบริหาร

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

( ) 2. 10,000-12,000 บาท

( ) 3. 12,001-14,000 บาท

( ) 4. มากกว่า 14,000 บาทขึ้นไป

## ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่เป็นคำตอบตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ผลประโยชน์ตอบแทน</b>					
1. เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท ๆ อื่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ข้าพเจ้าได้รับ มีความเหมาะสมดีแล้ว					
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ กับค่าใช้จ่ายในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					
<b>สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน</b>					
3. สถานที่ทำงานมีความสะดวก ในการเดินทาง					
4. มีมาตรการรักษาความปลอดภัย ที่เพียงพอ					
<b>การพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน</b>					
5. บริษัท ๆ ให้ความสำคัญในการส่งเสริม ประสิทธิภาพและพัฒนาบุคลากร					
6. ข้าพเจ้าสามารถนำแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานได้อย่างอิสระ					
7. ข้าพเจ้าไม่มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม หรือศึกษาดูงาน					
<b>ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>					
8. ข้าพเจ้ามีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง สูงขึ้น					
9. ข้าพเจ้าสามารถเก็บออมรายได้ เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพอื่น ให้กับตนเองและครอบครัวภายหลัง การออกจากงาน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานของบริษัท ฯ					
11. งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีความสำคัญตามเป้าหมายของบริษัท ฯ					
<b>ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน</b>					
12. ในการทำงานข้าพเจ้ามักจะไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเท่าที่ควร					
13. ไม่เพียงแต่งานในหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น ในบางโอกาสข้าพเจ้ายังได้ใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอื่นอีกด้วย					
<b>ลักษณะการบริหาร</b>					
14. แผนกต่าง ๆ ในบริษัท ฯ วางแผนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกัน					
15. ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสและยินดีรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า					
16. ความคิดเห็นของข้าพเจ้ามีส่วนช่วยให้เกิดการปรับปรุงระบบการบริหารงานของบริษัท ฯ					
<b>ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน</b>					
17. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกที่งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมากเกินกำลังความสามารถและขอบเขตความรับผิดชอบ					
18. การทำงานที่บริษัท ฯ ทำให้ข้าพเจ้าไม่มีเวลาให้กับตนเองเท่าที่ควร					
19. ข้าพเจ้ารู้สึกเครียดกับงานอยู่เสมอถึงแม้จะล่วงเลยเวลาปฏิบัติงานแล้วก็ตาม					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคม					
20. งานที่ข้าพเจ้าทำมีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น					

### ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ณ ปัจจุบัน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร</b>					
1. ข้าพเจ้าเข้าใจและเชื่อมั่นในทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท ฯ นี้					
2. เมื่อมีข่าวด้านลบเกี่ยวกับบริษัท ฯ ข้าพเจ้าจะไม่ลังเลที่จะชี้แจงหรืออธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจ					
3. ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีความสุขกับการที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในปัจจุบัน					
4. ข้าพเจ้าไม่เชื่อว่า วิธีการทำงานหรือวัฒนธรรมในการทำงานปัจจุบันสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานของข้าพเจ้าดีขึ้น					
5. ข้าพเจ้าเชื่อว่า บริษัท ฯ นี้ สามารถเติมเต็มในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการได้					
6. หากมีโอกาส ข้าพเจ้ามักจะแนะนำหรือชักชวนคนรู้จักให้มาสมัครงานกับบริษัท ฯ นี้ เสมอ					
7. ข้าพเจ้าคิดว่า ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานคุ้มค่ากับความรู้ความสามารถและความทุ่มเทของข้าพเจ้า					
8. ข้าพเจ้าคิดว่า บริษัท ฯ นี้ เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					



ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ข้าพเจ้ารู้สึกเฉย ๆ หรือไม่มีความรู้สึกอะไร เมื่อได้ยื่นข่าวในด้านลบเกี่ยวกับบริษัท ฯ					
<b>ด้านการคงอยู่กับองค์กร</b>					
10. ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ฯ นี้					
11. ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ข้าพเจ้าเคยคิดที่จะลาออกจากบริษัท ฯ นี้เพื่อร่วมงานกับบริษัท ฯ อื่น					
12. ณ เวลานี้ หากมีโอกาสที่ดีกว่า ข้าพเจ้าก็พร้อมที่จะลาออกจากบริษัท ฯ นี้					
13. ข้าพเจ้าเชื่อว่า บริษัท ฯ นี้ คือ บริษัท ฯ ที่เหมาะกับข้าพเจ้ามากที่สุด					
14. ข้าพเจ้ายินดีลดหรือยินยอมให้บริษัท ฯ ยกเลิกผลประโยชน์บางอย่าง เพื่อให้บริษัท ฯ สามารถผ่านพ้นความยากลำบากไปได้					
15. หากเป็นไปได้ข้าพเจ้าอยากที่จะทำงานกับบริษัท ฯ แห่งนี้เป็นแห่งสุดท้าย					
16. หากมีบริษัท ฯ อื่นเสนอผลประโยชน์ที่มากกว่าที่ได้รับ ข้าพเจ้าก็พร้อมที่จะพิจารณารับข้อเสนอเหล่านั้น					
17. ข้าพเจ้าคิดว่านี่คือ การตัดสินใจที่ดีที่สุดที่ได้ร่วมงานกับบริษัท ฯ นี้					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18. ข้าพเจ้าจะยังคงอยู่กับบริษัท ฯ แห่งนี้ ถึงแม้ว่า บริษัท ฯ จะต้องประสบ ความยากลำบาก					
19. หากข้าพเจ้าลาออกจากบริษัท ฯ นี้ ข้าพเจ้าต้องใช้เวลาในการตัดสินใจ เป็นอย่างมาก					
<b>ด้านประพฤติกกรรมในการทำงาน</b>					
20. สิ่งสำคัญที่เกิดขึ้นในชีวิตของข้าพเจ้า มักจะเกี่ยวข้องกับงาน					
21. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ งานกับข้าพเจ้า มีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น จนแยกไม่ออก					
22. ข้าพเจ้าคิดว่า สิ่งที่ข้าพเจ้า ต้องทำให้กับบริษัท ฯ คือ งานในหน้าที่ และความรับผิดชอบเท่านั้น					
23. ข้าพเจ้ายินดีที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มากกว่าเดิม หากบริษัท ฯ ต้องการ					
24. ข้าพเจ้าพยายามหาวิธีในการปรับปรุง กระบวนการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่เสมอ					
25. งานของข้าพเจ้าไม่ได้มีส่วนสำคัญ กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัท ฯ					
26. ข้าพเจ้าพร้อมและยินดี หากบริษัท ฯ มอบหมายให้ปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27. ข้าพเจ้าพร้อมและยินดีที่จะรับผิดชอบงานอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานในหน้าที่หากได้รับมอบหมาย					
28. ข้าพเจ้าคิดว่า นอกเวลาเป็นเวลาส่วนตัวไม่ควรเอาเรื่องงานเข้ามายุ่งเกี่ยว					
29. ข้าพเจ้ามักจะใช้เวลาว่างส่วนใหญ่ในการคิดและหาแนวทางในการพัฒนาในการทำงานอยู่เสมอ					