



การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)  
กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

โดย  
นางวนิดา เหลืองสัจจกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)  
กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

โดย  
นางวนิดา เหลืองสัจจกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**A STUDY OF QUALITY OF WORK LIFE AND COMMITMENT OF EMPLOYEES TO  
TOT PUBLIC COMPANY LIMITED A CASE STUDY OF RATCHABURI CUSTOMER  
SERVICE SECTOR**

**By**

**Wanida Leungsajakul**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF ARTS**

**Program of Public and Private Management**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2009**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษา  
คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)  
กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ” เสนอ โดย นางวนิดา เหลืองสังกุล เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ  
อาจารย์ ดร.สวรรยา ชื้อเลื่อม

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ บัวหล้า)  
...../...../.....

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ)  
...../...../.....

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.สวรรยา ชื้อเลื่อม)  
...../...../.....

51601336 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน / ความผูกพันต่อองค์กร

วนิดา เหลืองสังกุล : การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ.ดร.สรวรรยา ชื่อเล่ม. 134 หน้า.

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ ในการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ประชากรเป็นพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 95 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมวลผล

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.75$ ) และระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.10$ )

2. เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านการอบรมในสายงานพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม แต่ไม่พบความแตกต่างที่ด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี อยู่ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

---

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552  
ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

51601336 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS : QUALITY OF WORK LIFE / ORGANIZATION COMMITMENT

WANIDA LEUNGSajakul : A STUDY OF QUALITY OF WORK LIFE AND COMMITMENT OF EMPLOYEES TO TOT PUBLIC COMPANY LIMITED A CASE STUDY OF RATCHABURI CUSTOMER SERVICE SECTOR. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : SAWANYA SUELUEAM, Ph.D. 134 pp.

The purpose of This Independent study were to study level quality of work life and level commitment of employees in TOT Public Company Limited (TOT) a case study of Ratchaburi Customer Service Sector, to compare the personal characteristics affecting quality of work life and organization commitment and the relationship between quality of work life and organization commitment. The population was employees in Ratchaburi Customer Service Sector in TOT which were 95. An Independent Study using the questionnaire collected data, descriptive statistics were analyzed by using percentage, means, standard deviation while the hypothesis testing used t-test, One-way ANOVA and Pearson's product moment correlation at 0.05 significance level. The data was analyzed by using SPSS for Windows program.

The results were as followed.

1. The employees in Ratchaburi Customer Service Sector had a high level of quality of work life ( $\bar{X} = 3.75$ ) and a high level of organization commitment ( $\bar{X} = 4.10$ ).
2. The difference of sex, working duration and educational level of the employees had indifference in quality of work life and organization commitment except the difference of salary had difference at the 0.05 level of significance. The training in the job had difference at the 0.05 level of significance in quality of work life but indifference in organization commitment.
3. The relationship between quality of work life and organization commitment of the employees was positively at the 0.05 level of significance.

---

Program of Public and Private Management    Graduate School, Silpakorn University    Academic Year 2009

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี” ฉบับนี้ สำเร็จ ล่วงด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.สวรยา ชื่อเลื่อม ได้ให้คำปรึกษาและ เอาใจใส่ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี ด้วยความเป็นกันเอง อีกทั้ง คณะกรรมการควบคุมและตรวจสอบการค้นคว้าอิสระทั้งสองท่าน อาจารย์ ดร. ธีรพงษ์ บัวหล้า และ อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบข้อบกพร่อง และเสนอแนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ทำให้งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์แบบมากที่สุด ผู้ศึกษาขอแสดงความขอบพระคุณ อาจารย์ ทั้งสามท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณผู้บริหารของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีและพนักงานทุกท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นต่อการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ขอบคุณ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ทำให้ผู้ศึกษามีทุกอย่างในวันนี้

สุดท้าย ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และสามี ที่ให้กำลังใจเมื่อยามเหนื่อยล้าจากหน้าที่การงานและการศึกษา ทุกท่านเป็นกำลังใจที่ดีมากที่สุด ที่ทำให้ผู้ศึกษาสามารถดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน กลุ่มพระราชวังสนามจันทร์ ปีการศึกษา 2551 ทุกคนที่ร่วมเป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน ด้วยดีเสมอมา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
สมมติฐานของการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	6
ขั้นตอนของการศึกษา.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	12
แนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	14
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	26
แนวคิดและทฤษฎีของความผูกพันต่อองค์กร.....	27
ความหมายของการบริหารทรัพยากรบุคคล.....	35
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล.....	36
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
พื้นที่ศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน).....	49
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60



บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	62
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและด้านต่าง ๆ.....	65
ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและด้านต่าง ๆ.....	75
เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	81
เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	90
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ราชบุรี.....	97
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
สรุปผลการวิจัย.....	99
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	110
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพชีวิตการ ทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี.....	117
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	126
ภาคผนวก ค หนังสือขอทดลองเครื่องมือวิจัย.....	130
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล.....	132
ประวัติผู้วิจัย.....	134

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถิติอัตราการกำลังพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี.....	3
2	ปัจจัยสร้างความพึงพอใจในงาน และความไม่พึงพอใจในงาน ทฤษฎีสองปัจจัย Two-Factor Theory.....	34
3	จำนวนบุคลากรส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีจำแนกตามส่วนงาน.....	53
4	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
5	ตารางการแบ่งเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น.....	58
6	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	63
7	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม.....	66
8	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็น ธรรม.....	67
9	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านด้านสภาพการทำงานปลอดภัยที่มี ความและถูกสุขลักษณะ.....	68
10	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	69
11	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาจิตความ สามารถของตนเอง.....	70
12	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น.....	71
13	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน.....	72
14	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับ ชีวิตด้านอื่น.....	73

ตารางที่		หน้า
15	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ในด้านชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับ กับสังคม.....	74
16	ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ในภาพรวม.....	76
17	ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย รวมถึงค่านิยมขององค์กร.....	77
18	ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ในด้านความเต็มใจและใช้ความพยายาม เต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร.....	78
19	ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ในด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็น สมาชิกภาพขององค์กร.....	80
20	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)จำแนกตาม เพศ.....	81
21	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม การอบรมในสายงาน.....	82
22	การวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ และโดยรวม ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	84
23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ และโดยรวม ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ.....	85
24	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ.....	87

ตารางที่		หน้า
25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ และโดยรวม ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
26	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ.....	91
27	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม การอบรมในสายงาน.....	92
28	การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	93
29	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และโดยรวม ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ.....	94
30	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เงินเดือนที่ได้รับ.....	95
31	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และโดยรวม ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	97
32	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน).....	98

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งในการดำเนินธุรกิจ โดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลักดันให้องค์การมีพัฒนาการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต (ฉัตรภูพันธ์ เจริญนันท์ 2547 : 14) เพราะแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดี ราคาถูก เทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย แต่หากองค์กรขาดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ก็จะส่งผลให้องค์การขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขาดศักยภาพในการแข่งขัน การพัฒนา และส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในองค์กรที่ให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะเล็งเห็นว่าทรัพยากรบุคคล คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงดำเนินการปรับปรุงพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ พัฒนาศักยภาพ และอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดเสรี และสร้างความแข็งแกร่งให้กับการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงาน สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับสร้างขวัญกำลังใจในการร่วมมือร่วมใจพัฒนาองค์กรในระยะยาว (สารประธานกรรมการ รายงานประจำปี 2551 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ) และได้มีการระบุเป็นนโยบายหลักในการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (บก.) ที่ให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมคนดี และคนเก่ง เพื่อให้เกิดความผูกพันในองค์กร ก่อให้เกิดความโปร่งใสยุติธรรมกับพนักงาน โดยผ่านคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล ให้ Line Manager เป็น HR Manager ปลุกจิตสำนึกในการพัฒนาตนเอง โดยให้ถือว่าเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนในองค์กร และนโยบายจ้างพนักงานเท่าที่จำเป็น (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล 2552 : 3) ทั้งนี้ยังกำหนดให้เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน โดยให้พนักงานทุกคนมีความสุข มีความพึงพอใจ มีสุขภาพอนามัยสภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงานที่ดี

ด้วยการสนับสนุนให้เกิดความสมดุลทั้งในด้านชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2550 : 51-52)

จากผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีที่ทันสมัย และความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น ภายหลังจากการแปลงสภาพจากหน่วยงานภาครัฐไปเป็นบริษัท จำกัด (มหาชน) ที่กระทรวงการคลังยังคงถือหุ้น 100 เปอร์เซ็นต์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการแข่งขันอย่างเสรีที่เกิดขึ้น ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกัับวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2543 (พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกัับวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม 2543 มาตรา 51 : 27) โดยบริษัทให้ความสำคัญกับการหารายได้ และการให้บริการลูกค้า การลดต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลง เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานเชิงธุรกิจ ในการปรับลดค่าใช้จ่ายลงนั้น มีนโยบายด้านบุคลากรที่ออกมาเพื่อจูงใจพนักงานที่มีความต้องการจะลาออกก่อนเกษียณอายุเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด เช่น นโยบายเกษียณอายุก่อนอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ (ประกาศบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรื่อง โครงการเกษียณอายุก่อนอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ตามข้อตกลง ปี 2552) นโยบายการจ้างงานเท่าที่จำเป็น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เหล่านี้ส่งผลต่อความมั่นใจในสถานะภาพความมั่นคงในอาชีพของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อีกทั้งการทำงานในรูปแบบที่เปลี่ยนไป จากรัฐวิสาหกิจที่ผูกขาดการให้บริการเพียงรายเดียวในประเทศไทย ปรับเปลี่ยนเป็นการเข้าสู่การแข่งขันอย่างเสรี โดยเน้นในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ การนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ในราคา ยุติธรรม (คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2550 : 24) ส่งผลให้พนักงานต้องมีการปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน จากการเป็นผู้รอให้บริการ มาเป็นผู้เข้าไปเสนอขายสินค้าและบริการให้กับลูกค้า มีการออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่เพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาลูกค้ารายใหม่และพบปะลูกค้าที่ใช้บริการอยู่เดิม เป็นการรักษารฐานลูกค้าเดิมเอาไว้ การดำเนินงานในรูปแบบเหล่านี้เป็นรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ของพนักงานที่เปลี่ยนไปจากเดิม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทให้องค์การมากขึ้น เพื่อหวังให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เข้าสู่สนามการแข่งขันที่มีความรุนแรง และชนะการแข่งขันในที่สุด

ในส่วนของ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นส่วนงานโครงสร้างสุดท้ายของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้รับผลกระทบในเรื่องของบุคลากร เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ด้านความรู้สึกริดกัังวลในสถานะภาพ และความไม่มั่นคงในหน้าที่การงานว่าอนาคตชีวิตการทำงานจะดำเนินไปในทิศทางใด โดยเฉพาะเมื่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีมติคณะกรรมการครั้งที่ 2/2546 วาระที่ 3.1 เรื่องแนวทางการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลในปี

พ.ศ. 2546–2548 ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารกำลังคน Effective Manpower Management (HR2) โดยมีเป้าหมายให้มีพนักงานไม่เกิน 20,000 คนภายในปี พ.ศ. 2549 (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แนวทางการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลในปี 2546 – 2548) ซึ่งในขณะนั้นมีพนักงาน ณ 31 ธันวาคม 2545 ทั้งสิ้น 21,645 คน แสดงให้เห็นว่าจะมีพนักงาน 1,645 คน ต้องออกจากการปฏิบัติงานไป เหล่านี้ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานทั้งสิ้น และผลกระทบดังกล่าวแสดงออกมาในรูปของการเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) การย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบันมีพนักงานของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีลดลงจำนวนทั้งสิ้น 31 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติอัตรากำลัง พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

ปี พ.ศ.	จำนวนพนักงาน	จำนวนพนักงานที่ลดลง
2544	127	-
2545	117	10
2546	113	4
2547	112	1
2548	109	3
2549	104	5
2550	106	-2
2551	101	5
2552	96	5
รวมพนักงานที่ลดลงทั้งสิ้น		31

ที่มา : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, สายงานทรัพยากรบุคคล, สถิติอัตรากำลัง [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 30 ธันวาคม 2552. เข้าถึงได้จาก <http://10.0.101.174/stat/statpage.htm>

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าอัตรากำลังของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีลดลงเรื่อย ๆ และไม่มีการรับพนักงานประจำเพิ่มเติม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา สวนทางกับการดำเนินงานในปัจจุบัน ที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีได้เพิ่มการให้บริการกับลูกค้าในเรื่อง อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) เพิ่มเติมจากการดำเนินงานปกติ และ

บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในตลาดเสรี ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี เริ่มให้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ.2549 จนถึงปัจจุบัน (มกราคม 2553) สามารถเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทั้งสิ้น 10,443 Port และส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรียังให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed line service) จำนวน 40,796 เลขหมาย โทรศัพท์สาธารณะ (Public Phone) จำนวน 3,300 เลขหมาย ซึ่งเป็น Product เดิมที่ยังให้บริการอยู่ (รายงานประจำเดือน ของ บบภ.1.1 ประจำเดือน ม.ค.53 ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 1) การดำเนินงานเหล่านี้ ทำให้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีปัญหาเรื่อง การขาดแคลนบุคลากร ประกอบกับปัญหาปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบสูงขึ้น จนอาจทำให้เกิดความไม่สมดุลในชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีได้ ซึ่งขัดแย้งกับนโยบายด้านบุคลากรที่ต้องการให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ตามคู่มือการกำกับกิจการที่ดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หนึ่งใน การศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้มีการศึกษาแล้วในเขตนครหลวงในปี พ.ศ. 2549 ซึ่งในขณะนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการแปลงสภาพ แล้ว ผลการวิจัยปรากฏว่าความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับความผูกพันสูง ยกเว้นในหัวข้อความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (พิชญา ทรัพย์เกิดอนันต์ 2549 : 52) แสดงให้เห็นว่าพนักงานเริ่มมีความไม่มั่นใจในการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรหลังการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง แต่ในส่วนภูมิภาคยังไม่มีการศึกษาในเรื่องนี้อย่างจริงจัง

จากการเปลี่ยนแปลงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และปัญหาด้านความมั่นคงในชีวิตการทำงาน และการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ของพนักงาน ส่งผลให้ผู้ศึกษาในฐานะพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัด ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรและเสริมสร้างบุคลากรให้มี ความสุขในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีความรักความผูกพันต่อองค์กร เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งบรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ตั้งไว้

## 2. ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี



2. ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

3. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับ ระดับการศึกษา การอบรมในสายงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

4. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับ ระดับการศึกษา การอบรมในสายงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

### 3. สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับ ระดับการศึกษา และการอบรมในสายงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.1 พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีที่มีเงินเดือนที่ได้รับ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีที่มีการอบรมในสายงาน ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับ ระดับการศึกษา และการอบรมในสายงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 4.1 พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.2 พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.3 พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีที่มีเงินเดือนที่ได้รับ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.4 พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.5 พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีที่มีการอบรมในสายงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

#### 4. ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตเชิงพื้นที่ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถนนศรีสุริยวงศ์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

2. ขอบเขตเชิงเนื้อหาศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้เกณฑ์การวัดของ Richard E. Walton (1974) จำนวน 8 ด้าน ประกอบไปด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น และชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้เกณฑ์การวัดของ Steers (1977) จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

3. ขอบเขตเชิงประชากร พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 96 คนในการตอบแบบสอบถาม



## 5. ขั้นตอนของการศึกษา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ งานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามจากประชากรของส่วนบริการลูกค้า จังหวัดราชบุรี จำนวน 96 คน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร นำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนาความ (Descriptive) ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และนำเสนอเป็นตาราง ประกอบการบรรยายจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

4. การสรุปผลการศึกษา ตามประเด็นวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

5. ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

## 6. คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของคำศัพท์ ที่ใช้เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

**1. คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยพนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความสุขในการทำงาน ได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กรและส่งผลต่อการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การบ่งชี้ ของ Richard E. Walton (1974) ซึ่งประกอบไปด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นเพียงพอในการดำรงชีวิตตาม มาตรฐานของสังคม และมีความยุติธรรม จากการ

เปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

1.2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งควรมีการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ

1.3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน และใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ ในการพัฒนาองค์การและให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน

1.4 โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง หมายถึง การพัฒนาทักษะ ความรู้และการใช้ความสามารถที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า และรู้สึกท้าทายจากการทำงานของตน

1.5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

1.6 สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว

1.7 ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว คือการที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

1.8 ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

**2. ความผูกพันต่อองค์การ** หมายถึง การแสดงออกทางด้านพฤติกรรม และความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แต่ละบุคคลที่แสดงออกอย่างต่อเนื่อง โดยการยอมรับเป้าหมายขององค์การ ท่วมเทแรงกายแรงใจเพื่อให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย มีความจงรักภักดีต่อองค์การ พยายามที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การบ่งชี้ความผูกพันต่อองค์การของ Steers (1977) เป็นปัจจัยในการวัดความผูกพันต่อองค์การประกอบไปด้วย 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อีกทั้งรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและค่านิยมของตนคล้ายคลึงกับองค์กรที่กำหนดไว้

2.2 ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด และพร้อมที่จะใช้สติปัญญาทำงานอย่างเต็มที่โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้น ประสบความสำเร็จ อย่างมีคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม

2.3 ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร ต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่คนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กรไม่ว่าจะเป็นสาเหตุใด มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นได้ว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร มีความคิดอยากสร้างสรรค์ให้ องค์กรพัฒนาดียิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ

**3. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือ บมจ.ทีโอที** เป็นบริษัทที่แปลงสภาพจาก องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปัจจุบันสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยกระทรวงการคลังถือหุ้น ร้อยละ 100 ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับโทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed Line Service) โทรศัพท์สาธารณะ (Public Phone) บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (International Service) บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) และ Multimedia and Content

**4. ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี** เป็นส่วนงานโครงสร้างสุดท้ายของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ภายใต้ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1

**5. พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี** หมายถึง พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งบริษัทบรรจุแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติงานประจำที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี และนำผลที่ได้รับมากำหนดนโยบายเพื่อ

ส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ให้พนักงานมีความสุข ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

2. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทัศนศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี และนำผลที่ได้รับมากำหนดแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายหลักในการบริหารทรัพยากรบุคคลของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

3. ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทัศนศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และงานวิจัยอื่น ๆ ในอนาคต

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ผู้ศึกษาได้ทบทวนเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อาทิเช่น เอกสาร ตำรา งานวิจัย และระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร
5. ความหมายของการบริหารทรัพยากรบุคคล
6. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล
7. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. พื้นที่ศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

#### 1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในเรื่องความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย และวารสาร ซึ่งได้มีนักทฤษฎี และผู้ที่ศึกษาได้ให้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ต่างกัน ทั้งนักวิชาการต่างประเทศและในประเทศ ดังนี้

น็อกซ์และเออร์วิง Knox and Irving (1997 : 39) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นสภาพการดำรงชีวิตของบุคคล ซึ่งจะต้องเป็นชีวิตที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้เป็นอย่างดี

ราโอ (Rao 1992 : 209) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์กร โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานว่าจะมีวิธีการอย่างไร จึงจะทำงานได้อย่างมีความสุข และพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และองค์กรจะได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



วอลตัน (Walton 1973 : 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่กำหนดเวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่มีเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมถึงความต้องการและปรารถนาให้ชีวิตของบุคคลในหน่วยงานดีขึ้นด้วย ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคุณลักษณะที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ซึ่งต้องประกอบไปด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวมและการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

มงคล ลาวรรณา (2551 : 23) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ว่าหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์การบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน หรือ สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ (2551 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไป ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคมซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานอันก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

บันลือศักดิ์ ศรีระสร (2546 : 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คือความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมของงานกับชีวิตคน ที่ทำให้คนมีความสุขกับการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนและประสิทธิภาพของงาน

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรและของตนเอง

## 2. แนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 แนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้เกิดขึ้น และมีการแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ในช่วงเวลาเดียวกัน มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) เกิดขึ้นในประเทศอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึง กับคำว่า “Quality of Work Life” หรือ “Quality of Working Life” ซึ่งในประเทศฝรั่งเศสใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ นิยมใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือใน ประเทศญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายครอบคลุมถึง วิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือในช่วงปี ค.ศ.1930 - 1940 คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบ และภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950 - 1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายกว้างขึ้นออกไป โดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญ และกำลังใจในการทำงาน กับผลผลิตซึ่งมีการส่งเสริมให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งนับเป็นอีกสิ่งหนึ่ง que แสดงถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานในปี ค.ศ. 1960 - 1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติม เรื่องการมีโอกาในการทำงานที่เสมอภาค และแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมามีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์กร และการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ (Nedler and others 1982 : 256)

ภัทธา หิรัญรัตน์พงศ์ (2542) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าเป็นแนวคิดของนักพฤติกรรมศาสตร์สมัยใหม่ที่พยายามศึกษาค้นหาเพื่อสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กรไปพร้อม ๆ กับการพัฒนางานเพื่อที่ว่าคนงานและองค์กรจะได้เจริญเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานหรืออาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นพลังด้านหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรประกอบ และค่านิยมของแรงงานในองค์กร โดยพนักงานในปัจจุบันได้รับการศึกษาสูงกว่าในอดีต และมีวิธีการทำงานต่างไปจากพนักงานในอดีต ที่พนักงานต้องการ การตอบสนอง ต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน และต้องการในสิ่งที่มีมากกว่าเงินเดือน และผลตอบแทนนอกจากนี้ยังมีในเรื่องของสัญญาทางด้านจิตใจ (Psychological Contract) สัญญา

ทางด้านจิตใจนี้ ถือเป็นความเชื่อใจ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเป็นข้อผูกมัดอย่างไม่เป็นทางการ ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เป็นตัวขับเคลื่อนความสัมพันธ์และความชัดเจนในรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำให้แล้วเสร็จ โดยข้อตกลงดังกล่าวจะมีความแตกต่างจากสัญญาที่ถูกเขียนขึ้นสำหรับการจ้างงาน ซึ่งมีเนื้อหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างกว้าง ๆ

วอลตัน (Walton 1974 : 12) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล (humanistic) สภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งเกณฑ์การวัดบุคคล ที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ในด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานนั้นเพียงพอในการดำรงชีวิตตาม มาตรฐานของสังคม และมีความยุติธรรม จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่ทำเหมือนกัน ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ และมุ่งทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทนเพื่อตอบสนองทางเศรษฐกิจ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้น เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนมีลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy environment) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย ซึ่งควรมีการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security) หมายถึง โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน และใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ในการพัฒนาองค์กรและให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิชอบ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะ เพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้าง และรายได้ที่ควรจะได้รับ

4. โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (development of human capacities) หมายถึง การพัฒนาทักษะ ความรู้และการใช้ความสามารถ โดยการอบรม พัฒนาอาชีพของบุคคล ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกว่าตนมีคุณค่า และรู้สึกท้อแท้จากการทำงานของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะทำการแก้ไข ตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม สามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้น ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน มี

บรรยากาศการทำงานที่ดี ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับสังคมในองค์กร ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้ดังนี้

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กร หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิของพนักงานในสถานที่ทำงาน (Employee Rights) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค บุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบังคับคุณภาพการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 การปกป้องข้อมูลเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัวครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจหรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่นหรือจังหวะชีวิต (the total life space) หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว คือการที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม (social relevance) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

**2.2 ทฤษฎีของคุณภาพชีวิตการทำงาน** ผู้ศึกษาได้ทำการ ศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีของ คุณภาพชีวิตการทำงาน จากหนังสือ เอกสาร ซึ่งมีนักทฤษฎี ได้อธิบายหลักการ ต่างๆ ไว้ดังนี้

**2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์** (Maslow's Hierarchy of Needs) Abraham H. Maslow เป็นผู้ก่อตั้งทฤษฎีนี้ โดยได้จัดลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของ มนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น (Maslow 1970) มาสโลว์ อธิบายว่าเมื่อมนุษย์ได้รับความตอบสนองใน ความต้องการขั้นที่ต่ำสุดแล้วจึงจะมีความต้องการในขั้นต่อ ๆ ไป ประกอบด้วย 5 ขั้นดังนี้

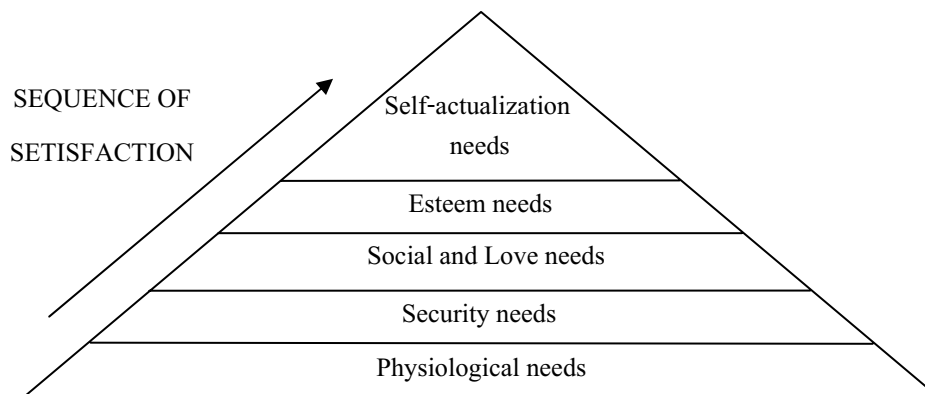
1. ความต้องการในขั้นที่ 1 คือความต้องการด้านกายภาพ (Physiological needs) ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อบำรุงชีวิตอยู่ได้ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอันดับแรกนั้นก็ คือ ความต้องการเกี่ยวกับปัจจัย 4 ความต้องการอากาศสำหรับหายใจเมื่อมนุษย์มีความเพียงพอ กับ ความต้องการแล้วจึงมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นต่อไป

2. ความต้องการในขั้นที่ 2 คือความต้องการทางด้านความปลอดภัย และมั่นคง (Security or Safety needs) มนุษย์ทุกคนต่างก็ต้องการความปลอดภัยและมั่นคง โดยปราศจากการ ถูกคุกคามหรือทำร้ายทั้งในเชิงกายภาพ และเศรษฐกิจ ซึ่งหากจะประยุกต์ใช้ในการบริหารงานแล้ว ผู้บริหารควรสนับสนุนสิ่งส่งเสริมให้พนักงานมีค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม เพื่อที่เขาจะได้นำไปซื้อ หาสิ่งที่เขาต้องการในพื้นฐานด้านความปลอดภัยในชีวิตเช่น บ้านที่มั่นคง หรือ ให้พนักงานทำงาน ในสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย ให้ความมั่นใจด้านความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ

3. ความต้องการในขั้นที่ 3 คือความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love needs) หมายถึงความต้องการที่ได้มีส่วนร่วมปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม เพราะเมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเข้ามาแทนที่ เป็นการต้อง การความรักในสังคม (love and belonging needs) ในฐานะที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น ๆ เป็น ความต้องการที่เป็นผู้ให้และผู้รับจากสังคม บรรดาคนที่จะได้รับความรัก ความอบอุ่นและความเป็น มิตรจากบุคคลอื่น ความต้องการในด้านนี้ทำให้เกิดรูปแบบขององค์กรที่ไม่เป็นทางการขึ้นมาได้ องค์กรควรตอบสนองด้วยการให้พนักงานมีปฏิสัมพันธ์กัน เช่น งานกีฬา งานพบปะสังสรรค์ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และยกย่องชมเชย

4. ความต้องการในขั้นที่ 4 คือความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ จากคนที่อยู่ในสังคม (Esteem needs) ความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ นับถือ และมีความภาคภูมิใจ เชื่อมั่นและนับถือตนเอง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสำเร็จและความมีอิสระในการตัดสินใจ ตลอดจนชื่อเสียง เกียรติยศ บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้ จะพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ซึ่งการยอมรับนับถือและยกย่องจะนำไปสู่ความมั่นใจในตนเองตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง ในด้านการบริหาร การสนองความต้องการด้านนี้ของพนักงานไม่ใช่เงินเดือน หรือสวัสดิการ แต่เป็นการยอมรับในฝีมือ ความสามารถ การยกย่อง ชมเชยต่อหน้าผู้อื่น

5. ความต้องการในขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) หมายถึง ความปรารถนาดีที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ทำในสิ่งที่ตนคิดว่ามีความสามารถที่จะเป็นหรือทำได้ เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายในชีวิต และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว ก็จะกำหนดเป้าหมายใหม่ที่ท้าทายกว่าเดิม ซึ่งมีมนุษยสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จหรือบรรลุความต้องการในขั้นนี้



ภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

ที่มา : Maslow, *Motivation Personality*, 2nd ed. (New York : Harper & Row Publishing Inc, 1970)

นอกจากนี้ มาสโลว์ ยังแบ่งความต้องการทั้ง 5 ระดับ ออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นความต้องการลำดับต้น (Lower - Order Needs) ซึ่งประกอบไปด้วย ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological needs) และความต้องการทางด้านความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่ต้องการการตอบสนองภายนอก (Satisfied Externally) เช่นการจัดสถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงานอย่างเหมาะสม การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยใน

งาน ส่วนความต้องการอีกกลุ่มหนึ่ง เป็นความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher - Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love needs) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากคนที่อยู่ในสังคม (Esteem needs) และ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่ต้องการตอบสนองภายใน (Satisfied Internally) หรือทางจิตใจ เช่น หัวหน้าให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน การจัดให้พนักงานมีกลุ่มชมรมพบปะสังสรรค์กัน การยกย่องให้เกียรติยศ ตำแหน่งที่สูงขึ้น ให้ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ หรือให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้โอกาสมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม มาสโลว์ ยอมรับในแนวคิดที่ว่ามนุษย์อาจมีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ เช่น ความต้องการทางร่างกายพร้อมกับความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการการยอมรับพร้อมกับความสำเร็จ และตราบดีที่มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด มนุษย์จะมีความต้องการ ขึ้น ๆ ลง ๆ ไม่เป็นไปตามลำดับขั้น ทั้งนี้เพราะสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปหรือค่านิยมที่เปลี่ยนแปลง เช่น บางคนอาจต้องการการยอมรับมากกว่าความต้องการทางสังคมและความรัก หรือต้องการการยอมรับมากกว่าความมั่นคงปลอดภัย

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในช่วงทศวรรษ 1960 และ ทศวรรษ 1970 แต่ในเวลาต่อมา ถูกวิจารณ์ว่าขาดข้อมูลและการสนับสนุนทางวิทยาศาสตร์ ตลอดจนไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ และเหมาะสมกับพนักงานระดับต่ำมากกว่าคนส่วนใหญ่ในสังคม เพราะคนเหล่านั้นมักมีรายได้ต่ำ จึงมีความต้องการอาหาร และที่อยู่อาศัยอยู่มาก ในขณะที่คนส่วนมากในสังคมจะปรารถนาสังคม การยอมรับ และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยมากกว่าความต้องการทางด้านร่างกาย และสำหรับผู้บริหารที่มีรายได้ค่อนข้างสูง ความต้องการจะตรงกันข้ามกับแนวคิดของมาสโลว์ คือ ผู้บริหารเหล่านี้จะให้ความสำคัญต่อการยกย่อง ยอมรับ และความสำเร็จในชีวิตมากกว่า เพราะความต้องการทางร่างกาย ความมั่นคง และสังคมมักจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่เนื่องจาก ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ เป็นต้นแบบของการศึกษาการจูงใจ ตลอดจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจูงใจบุคคลภายในองค์กรได้ จึงยังมีการใช้ทฤษฎีนี้เรื่อยมาในปัจจุบัน

**2.2.2 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎี ERG** ของ Clayton Alderfer  
Alderfer's ERG Theory (Alderfer 1972) แอลเดอร์เฟอร์ ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในองค์กรที่สอดคล้องกับ มาสโลว์ ในเรื่องความต้องการของมนุษย์ เรียกว่า Existence Relatedness Growth (ERG) โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ความต้องการในการดำรงอยู่ Existence Needs (E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน ปัจจัยอำนวยความสะดวก



สะดวกในการทำงาน และประโยชน์ก็แตกต่างกัน ความต้องการประเภทนี้เทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยในลำดับที่ 1 และ 2 ของแนวคิดของ มาสโลว์ นั่นเอง

2. ความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น Relatedness Needs (R) ความต้องการนี้ครอบคลุมถึงการที่มนุษย์มีชีวิตในสังคมที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อน ต้องการการยอมรับ ร่วมรับรู้ แบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน เป็นความต้องการความรักและสังคม ซึ่งเหมือนกับความต้องการทางสังคมและความรักของ

3. ความต้องการความก้าวหน้า Growth Needs (G) เป็นความต้องการ ที่จะพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต้องการความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้เกิดการทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด ความต้องการระดับนี้ตรงกับความต้องการ การยอมรับและความต้องการความสำเร็จในชีวิตลำดับขั้นที่ 4 และ 5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของ แอลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ โดย แอลเดอร์เฟอร์ มีความเห็นเช่นเดียวกัน กับ มาสโลว์ในเรื่องที่ว่า มนุษย์จะมีความต้องการเพิ่มมากขึ้น จากความต้องการ E สู่ความต้องการ R และความต้องการ G เมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนอง หรือเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป

อย่างไรก็ตาม แนวคิดของ แอลเดอร์เฟอร์ แตกต่างจากมาสโลว์ในประเด็นที่ว่า ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้ ไม่จำเป็นต้องเริ่มจากความต้องการระดับต่ำไปสู่ความต้องการระดับสูงเสมอไป เขาได้อธิบายปฏิกิริยาของบุคคลเมื่อไม่สามารถบรรลุความต้องการ โดยอาศัยหลักการความพอใจความก้าวหน้า (Satisfaction-progression Principle) และหลักการความไม่พอใจที่ถดถอย (Frustration-regression Principle) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลทำการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการแล้วความต้องการนั้นของเขายังไม่ได้รับการตอบสนอง เขาก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการอื่นแทน ตัวอย่างเช่น ถึงแม้บุคคลจะไม่ภาคภูมิใจกับงานที่ซ้ำซากและน่าเบื่อของเขา แต่เขาก็ยังคงปฏิบัติงานนั้นอยู่ เนื่องจากเขาไม่มีความรู้และทักษะขั้นสูงที่เหนือกว่างานนี้ ขณะเดียวกันงานนี้ก็ให้รายได้ที่ดีและให้ความมั่นคงแก่เขาและครอบครัว เป็นต้น แอลเดอร์เฟอร์ เห็นความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่าง ๆ กัน ความแตกต่างของบุคคลในระดับการพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่ม เช่นเมื่อคนเรียนจบมา มีความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายโดยการหาเงินที่ได้เงินเดือนพอสมควร เมื่อทำงานไปความต้องการสังคมการมีเพื่อนก็จะตามมา ตลอดจน

ความต้องการความก้าวหน้า ต่อมา เมื่อเขาแต่งงาน เขาจะต้องการเงินจำนวนมากขึ้นเพื่อครอบครัว ดังนั้น เขาอาจหันกลับมาสู่ความต้องการระดับต่ำอีกครั้งก็ได้

งานของ แอลเดอร์เฟอร์ ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการในด้านความเป็นจริงของการอธิบายความต้องการของมนุษย์มากกว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ ในแง่ที่ว่าแม้ว่าผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของพนักงานโดยการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้น ก็อาจคิดขัดหรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้น ๆ ก็จะไม่ได้ออกผลตามต้องการ ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจหรือหันกลับให้ถูกช่องทาง มิฉะนั้น การจูงใจที่กระทำไปอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร แต่เนื่องจาก Maslow เป็นบุคคลที่ทำให้สังคมมนุษย์ตื่นตัวและสนใจเรื่องความต้องการและการจูงใจของบุคคล แนวความคิดของเขาจึงได้รับการกล่าวถึงและนำมาใช้มากกว่าทฤษฎีใหม่ ๆ ที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์

**2.2.3 ทฤษฎีความต้องการสามประการ (Three Needs Theory) ช่วงปี ค.ศ. 1960** เดวิด แมคเคลลินแลนด์ (McClelland 1975) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงได้ทำการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ซึ่งจำแนกแรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อการทำงานออกเป็น 3 ประเภท หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีความต้องการสามประการ (Three Needs Theory) ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการความสำเร็จในงานที่ทำงานทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนให้เกิดความมุ่งมั่น ทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ได้มาตรฐานคุณภาพสูงสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี บุคคลที่มี Need for Achievement สูงจะทำงานให้สำเร็จเพื่อบรรลุความต้องการของตนเอง มิใช่เพียงเพื่อหวังผลตอบแทนจากผลสำเร็จของงาน ดังนั้นจึงพอใจจะทำงานที่มีความรับผิดชอบคนเดียวและงานที่ยาก ทำทนาย ชอบการแข่งขัน ชอบตั้งเป้าหมาย ยอมรับความเสี่ยงระดับปานกลาง มักชอบงานที่มีผลสะท้อนกลับ ชอบที่จะรับผิดชอบและควบคุมสถานการณ์ของตน โดยการวางแผนในระยะยาว มีความสุขกับการประสบความสำเร็จในการทำงาน บุคคลเหล่านี้มีความสามารถเฉพาะตัว แต่ความสำเร็จของเขาจะลดลงเมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น พวกนี้ จึงอาจไม่สามารถเป็นผู้บริหารที่ดีได้ เพราะผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานร่วมกับคนอื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้คนอื่นมีส่วนร่วม และต้องมีมนุษยสัมพันธ์สูง โดยเฉพาะผู้บริหารในหน่วยงานขนาดใหญ่

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) บุคคลจะต้องการอำนาจและอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ชอบจูงใจผู้อื่นให้มีพฤติกรรมตามที่ตนต้องการ ชอบแสดงออกและแข่งขัน ชอบควบคุมผู้อื่น ชอบมีชื่อเสียงจากการทำงาน ดังนั้นบุคคลดังกล่าวมักจะชอบงานที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่น หรืองานที่สามารถควบคุมผู้อื่นได้ แบ่งเป็นความต้องการมีอำนาจส่วนตัว (Personal

Power) เพื่อสนองกิเลสหรือสร้างอิทธิพลส่วนตัว และความต้องการมีอำนาจทางสังคม (Social Power) ซึ่งเป็นสิ่งดี และจำเป็นต้องผู้บริหารเพราะจะใช้อำนาจที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์แก่องค์กร ผ่านการกระจายอำนาจ การสนับสนุน และการเสริมแรงให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางกลับกัน หากผู้บริหารที่ต้องการอำนาจในลักษณะการใช้อำนาจที่มีอยู่ให้เกิดโทษแก่องค์กร เขาก็จะแสดงอำนาจ โดยการเล่นพรรคเล่นพวกและการใช้อำนาจในทางที่ผิด

3. ความต้องการการมีส่วนร่วม (Need of Affiliation) บุคคลที่ต้องการการมีส่วนร่วม ชอบอยู่ในสังคม มีเพื่อนฝูง และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น จะพยายามรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคม โดยการร่วมมือและปฏิบัติตามแนวทางของสังคม บุคคลดังกล่าวมักชอบทำงานที่เกี่ยวข้องกับคน หรืองานที่ต้องใช้ทักษะตามมนุษยสัมพันธ์ค่อนข้างสูง โดย แมคคลินแลน และคณะเห็นว่า ผู้มี Need of Affiliation สูงจะไม่ค่อยประสบความสำเร็จในการบริหารมากนัก เพราะการมุ่งมนุษยสัมพันธ์จะทำให้เกิดความยุ่งยากในการตัดสินใจ เกรงอกเกรงใจกัน

โดย แมคคลินแลนด์ เชื่อว่าความต้องการทั้ง 3 ประเภทไม่ได้มีมาตั้งแต่เกิด แต่ความต้องการดังกล่าวเกิดจากการเรียนรู้จากวัฒนธรรมและประสบการณ์ที่ตนเองได้พบเจอ และความต้องการดังกล่าวมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมตามความต้องการในกลุ่มที่มีแรงผลักดันมากที่สุด และการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด แมคคลินแลนด์ กล่าวว่า การฝึกอบรมสามารถช่วยพัฒนาความต้องการความสำเร็จของมนุษย์ได้ ดังนั้น แมคคลินแลนด์ จึงมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มนักทฤษฎีความต้องการ ในแง่ที่ว่าเขาเน้นถึงการพัฒนาความต้องการของบุคคล ในขณะที่มาสโลว์ และแอลเดอร์เฟอร์เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล แต่มีส่วนคล้ายกันในเรื่องการสร้างบรรยากาศการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อบุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น หากบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้งานที่ท้าทาย ให้อิสระในการทำงาน และโอกาสแสดงความคิดริเริ่ม หากบุคคลที่มีความต้องการความสัมพันธ์ ควรสนับสนุนการร่วมมือกันระหว่างพนักงาน หรือหากบุคคลมีความต้องการมีอำนาจ ควรให้อิสระและโอกาสในการควบคุมงานของเขาเอง

#### 2.2.4 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) วิคเตอร์ วรูม (Vroom 1995)

ให้ความสำคัญต่อการที่บุคคลรับรู้ในสถานการณ์ หรือความคาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นหากเขาประพฤติปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง การคาดการณ์ของความเป็นไปได้ของผลได้นี้ เป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมา เราสามารถจะจูงใจให้พนักงานคิดว่าความพยายามของเขาจะมีผลต่อการทำงานที่ต้องการ และจะนำมาซึ่งรางวัลที่ปรารถนา รางวัลที่กล่าวถึงได้แก่ การได้รับเงินเดือนขึ้น การเลื่อนขั้น การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม การรับประโยชน์บริการ เป็นต้น ทฤษฎีของ วรูม อยู่บนพื้นฐานที่ว่า คนถูกจูงใจด้วยปัจจัย 2 ปัจจัยด้วยกัน

คือ ต้องการทำอะไร และจะอย่างไรเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ หรืออีกนัยหนึ่ง คนจะทำงานก็ต่อเมื่อมีความคาดหวังว่าจะได้อะไรจากการทำงานนั้น และจะต้องอย่างไรเพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลและรางวัลคุ้มค่าเพียงใด ตามแนวคิดของ วรูม การจูงใจประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ ความคาดหวัง (Expectancy) ความคาดหวังผลลัพธ์จากการดำเนินงาน (Instrumentality) คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence)

1. ความคาดหวัง (Expectancy) หรือ ความพยายามต่อผลงานที่คาดหวัง (Effort to performance expectancy) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่าหากมีความพยายามเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น หรือเป็นความเชื่อว่า ความพยายามนั้น ๆ จะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ระดับของความพยายามของเรา ตัวอย่างเช่น คนบางคนคาดหวังว่าหากเขาทำงานมากขึ้น จะทำให้เขาขายของได้มากขึ้น นั่นหมายถึง ผู้คนเชื่อว่าความพยายามในการทำงาน ความสามารถ และความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์มีผลทำให้งานประสบความสำเร็จได้ คือมียอดขายที่สูงขึ้น เป็นต้น

2. ความคาดหวังผลลัพธ์จากการดำเนินงาน (Instrumentality) หรือ ความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่มาจากปฏิบัติของตนที่บรรลุผลสำเร็จ (Performances to reward expector) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้น จะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ เช่น บุคคลมีความเชื่อว่า ถ้ายอดขายสูงขึ้นก็จะได้รับโบนัส ดังนั้นจึงพยายามขายของให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ได้โบนัส ความคาดหวังผลลัพธ์จากการดำเนินงานสูงจะแสดงให้เห็นว่าความเป็นไปได้ของการได้รับโบนัสเพิ่มมีมากในขณะที่หากความคาดหวังผลลัพธ์จากการดำเนินงานต่ำ แสดงว่าแม้ว่าจะมียอดขายเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ไม่ได้โบนัสเพิ่มขึ้น ความคาดหวังผลลัพธ์จากการดำเนินงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัลตอบแทน

3. คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง รางวัลหรือผลลัพธ์ จากการทำงานที่มีคุณค่าต่อพนักงานมากน้อยเพียงใด หรือหมายถึงการที่บุคคลตีค่าของรางวัลหรือผลที่ได้ ว่าพอใจหรือไม่พอใจ ความชอบนี้ไม่ได้เกิดจากรางวัลที่ได้รับ แต่เกิดจากปัจจัยของแต่ละบุคคล จึงมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น การที่ได้รับมอบหมายงานที่สำคัญงานที่ทำหาย ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวทำให้มีความสามารถ (คุณค่าจากงาน) และมีผลทำให้ได้รับผลตอบแทนสูงขึ้นด้วย และความชอบที่แตกต่างกันนี้ยังแตกต่างกันออกไปตามระยะเวลาด้วย เช่น คนบางคนอาจเปลี่ยนความชอบในรางวัลที่ได้รับ เมื่อสภาพเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

ความสำคัญของทฤษฎีความคาดหวังอยู่ที่ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 อย่างนี้ ดังที่เห็นในภาพ หากมีความเป็นไปได้ว่า บุคคลขยันขันแข็งในการทำงาน ได้รับรางวัลจากความพยายามของเขา และตีค่ารางวัลว่าเป็นความชอบหรือพึงพอใจทั้ง 3 สิ่งนี้จะร่วมกันก่อให้เกิดจากจูง

ใจ นอกจากนี้อีกประกอบทั้ง 3 นี้อาจมีอัตราที่แตกต่างกันได้ เช่น หาก ความคาดหวังสูง ผลลัพธ์จากการดำเนินงานสูง และคุณค่าของผลลัพธ์สูง ย่อมก่อให้เกิดการจูงใจสูง หากสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่ำ ภาวะการจูงใจที่บังเกิดก็จะมีปานกลาง และหากองค์ประกอบทั้ง 3 ประการต่ำ การจูงใจก็จะอยู่ในอัตราต่ำเช่นกัน เช่น พนักงานบางคนอาจไม่ยอมเลื่อนขั้น เพราะไม่ยอมมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น หรือรู้สึกเครียดมากขึ้น พนักงานก็จะหลีกเลี่ยงการทำงานเป็นต้น

อย่างไรก็ตามการนำทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในองค์การ ควรดำเนินการดังนี้

1. ให้รางวัลที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน ผู้บริหารต้องรู้ว่ารางวัลควรเป็นอย่างไร ประเภทใด เหมาะสมและมีคุณค่าต่อพนักงาน
2. มีความชัดเจนในเรื่องเป้าหมายของการทำงานและพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ ในฐานะผู้บริหารนั้น ต้องมีความชัดเจนในเป้าหมายของการทำงานและผลของการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้ถูกต้องและสามารถทำตามที่ต้องการเพื่อให้ได้รางวัล
3. ให้รางวัลที่สอดคล้องกับผลงาน เช่น พนักงานคนหนึ่งมีผลการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างดีแต่กลับไม่ได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนเป็นที่แน่นอนว่าในอนาคตพฤติกรรมของพนักงานคนดังกล่าวอาจเปลี่ยนไป ประสิทธิภาพความตั้งใจในการทำงานลดลงหรือลาออกในที่สุด
4. ความน่าเชื่อถือในการให้รางวัลผู้จัดการต้องทำให้พนักงานมั่นใจว่าถ้าเขาสามารถทำงานได้ตามที่ต้องการพวกเขาจะได้รับรางวัลผลตอบแทนตามที่ตกลงกันไว้

ผู้บริหารอาจจะจูงใจพนักงานโดยการมอบหมายงานที่ค่อนข้างยากและท้าทายเพื่อเปิดโอกาสให้เขาได้ใช้ความพยายามมากขึ้น และจะส่งผลไปยังผลได้ที่ดีขึ้น นอกจากนี้รางวัลตอบแทนที่ให้ความแตกต่างกัน ความพยายามที่เพิ่มมากขึ้น ผลงานที่ดีมาก ควรได้รับรางวัลตอบแทนที่มากเช่นกัน เพราะหากว่าพนักงานเห็นว่ารางวัลตอบแทนที่เขาได้รับจากความพยายามไม่เหมาะสม เขาก็จะไม่พอใจและสิ่งนั้นก็ไม่สามารถจูงใจได้ ผู้บริหารอาจหาข้อมูลความคาดหวังของพนักงานจากการใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ได้

จากแนวคิดทฤษฎีในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้ศึกษาได้นำใช้แนวคิดและหลักเกณฑ์การบ่งชี้คุณภาพชีวิต ของ Richard E. Walton (1974) มาเป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดราชบุรี โดยพิจารณาจาก ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่นหรือจังหวะชีวิต และชีวิตการทำงานมีความ

เกี่ยวข้องกับสังคม และนำหลักการของทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ในการอภิปรายผลต่อไป

### 3. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาค้นคว้า ในเรื่องความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย และวารสาร ซึ่งได้มีนักทฤษฎี และผู้ที่ศึกษา ได้ให้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ต่างกัน ทั้งนักวิชาการต่างประเทศและในประเทศ ดังนี้

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger and others 1990 : 51) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติซึ่งแสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กรกับผลที่ตามมา คือ ความอดุสาหะของสมาชิก และความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร

สตีเยร์ส (Steers 1988 : 579) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความเข้มข้นของความสัมพันธ์ของพนักงานแต่ละคนที่แสดงออกถึงความรู้สึกเกี่ยวพันเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือความผูกพันกับองค์กรอย่างเหนียวแน่นลึกซึ้งเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบไปด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ประการต่อมา คือ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร และสุดท้าย มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

มิทเชลล์ และลาร์สัน (Mitchell and Larson 1987 : 44) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็น ทัศนคติที่คน ๆ หนึ่งมีต่อองค์กรและต้องการที่จะมีส่วนร่วมในองค์กรต่อไป คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงแสดงพฤติกรรมความเป็นเจ้าของขององค์กรนั้น ดังนั้นความผูกพันจึงสามารถทำนายพฤติกรรมในอนาคตที่บุคคลจะปฏิบัติต่อองค์กรได้ รวมทั้งสามารถทำนายการเปลี่ยนงานของลูกจ้างได้

มาร์ช และ แมนนารี (Marsh and Mannari 1979 : 57) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร เป็นระดับความเข้มข้นของความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป การยอมรับเป้าหมายที่สำคัญและคุณค่าขององค์กร และรวมตลอดถึง การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรด้วย

บุชานัน (Buchanan 1974 : 533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน (partisan) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความพึงพอใจของบุคคลใน

การยึดมั่นกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเพื่อต้องการที่จะให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเกี่ยวข้องอย่างแนบแน่นกับองค์กร โดยการแสดงออกอย่างการมีส่วนร่วม ยอมรับเป้าหมายขององค์กร ทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย มีความจงรักภักดีต่อองค์กร พยายามที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีของความผูกพันต่อองค์กร

**4.1 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร** แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันของสมาชิกต่อองค์กรนั้น เป็นที่สนใจอย่างกว้างขวางทั้งจากนักวิชาการ ผู้บริหาร นักทฤษฎีองค์กร เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ และเป็นแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงพยายามหาวิธีการที่จะธำรงรักษาสมาชิกที่มีคุณภาพขององค์กร ให้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรยาวนานขึ้น เพื่อการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายด้วยการทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและต่องานที่รับผิดชอบ

กรีนเบิร์ก และ บารอน (Greenberg and Baron 1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพัน (commitment) และได้ให้แนวทางในการศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันไว้ต่าง ๆ กันหลายทศนะ ซึ่งแต่เดิมแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) มี 2 ทศนะคือ

1. ทศนะที่เน้นผลประโยชน์ตอบแทน เป็นทศนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่เจาะจงลงไปในเรื่องของการลงทุนส่วนบุคคลหรือการคำนึงถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นเมื่อเขาออกไปจากองค์กรนั้นแล้ว ซึ่งหากว่าการอยู่ในองค์กรมีผลดีมากกว่าก็จะทำให้บุคคลนั้นเพิ่มความอดทนมากยิ่งขึ้นที่จะดำรงอยู่ในองค์กรต่อไป

2. ทศนะที่เน้นความกลมกลืนระหว่างเป้าประสงค์ เป็นทศนะที่เน้นการคงไว้ซึ่งเป้าประสงค์ส่วนบุคคลกับเป้าประสงค์ขององค์กร

ต่อมาแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้ถูกแบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ แยกเป็นความผูกพันทางทัศนคติ (attitude commitment) และความผูกพันทางพฤติกรรม (behavioral commitment) โดยความผูกพันทางทัศนคติเป็นความผูกพันทางความรู้สึกของสมาชิก โดยสมาชิกจะมีความรู้สึกที่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของเขากับองค์กรมีความสอดคล้องกัน ทำให้ยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วน

หนึ่งขององค์การ ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ ดังนั้น จึงปรารถนาหรือมีความต้องการที่จะดำรงอยู่ในองค์การต่อไป และความผูกพันทางพฤติกรรมเป็นลักษณะของความผูกพันที่สมาชิกมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์การต่อไป ด้วยความเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามรักษาความเป็นสมาชิกในองค์การไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน เพื่อทำให้องค์การประสบความสำเร็จ อันเนื่องมาจากได้เปรียบเทียบกับผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งความเป็นสมาชิกขององค์การไป

เนียร์ (Near 1989 : 281) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ไว้มีทฤษฎีพื้นฐานที่อธิบายความผูกพันต่อองค์การ อยู่สองทฤษฎี ได้แก่

1. The Psychological Model ทฤษฎีนี้อธิบายความผูกพันว่าเป็นความสอดคล้องหรือลงรอยกันระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลและค่านิยมขององค์การ พนักงานที่เชื่อในเป้าหมายขององค์การจะรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การอย่างมาก และตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การ นำไปสู่การทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อองค์การ

2. The Structural Model ได้มาจากแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงการแลกเปลี่ยน (Exchange relations) และความลงรอยของกระบวนการรู้ การคิด (Cognitive consistency) โดยพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ เนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในองค์การและการตระหนักว่าการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นสิ่งสมเหตุสมผล

สตีร์ส (Steers 1977 : 46) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังสติปัญญาเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การ ความรู้สึกนั้นแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การโดยทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์การ หมายถึง ความเข้าใจ รู้สึกยินยอม สอดคล้องไปกับเป้าหมาย นโยบาย กระบวนการบริหาร และค่านิยมขององค์การ บุคลากรจะทำงานเพื่อให้สอดคล้องตรงตามเป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริง มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ รู้สึกยินดี และภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกขององค์การ มีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานของตนเอง

2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในให้องค์การ หมายถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเท การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังใจ กำลังความคิด และสิ่งต่าง ๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ และเมื่อมีปัญหา ก็จะพยายามแก้ไข โดยมุ่งหวังผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จต่อองค์การภาพรวม ทำให้มี



ผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น โดยยึดแนวความคิดงานของตนคือสิ่งที่จะทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายได้

3. ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ หมายถึง ความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์การอย่างแน่วแน่ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารหรือการเสนอเพิ่มเงินเดือน รายได้ ตำแหน่ง จากองค์การอื่น หรือแม้กระทั่งถูกตำหนิ ลงโทษ ก็ไม่ย่อท้อ เป็นความตั้งใจแน่วแน่ที่จะรักษาสภาพสมาชิกขององค์การไว้ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ในทัศนะของ สเตียร์ส (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ อีกทั้งยังเป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิผลขององค์การอีกด้วย

บุชานัน (Buchanan 1974: 533) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) โดยมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในองค์การ มีความแนบแน่น เป็นอันหนึ่งอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และการยอมรับในค่านิยมเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ เสมือนว่าเป็นของตนเอง

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement) โดยการเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การในบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ และตั้งใจที่จะใช้ความพยายามในการมีส่วนร่วมเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ

3. ความภักดีต่อองค์การ (Loyalty) คือการยึดมั่นในองค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

**4.2 ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ** ผู้ศึกษาได้ทำการ ศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีของความผูกพันต่อองค์การ จากหนังสือ เอกสาร ซึ่งมีนักทฤษฎี ได้อธิบายหลักการ ต่างๆ ไว้ดังนี้

**4.2.1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)** สเตซี เจ อัดัมส์ Stacy J. Adams (Stacy 1960) อธิบายถึงสมมติฐานของทฤษฎีความเสมอภาคว่าบุคคลทุกคนมีความปรารถนาที่จะได้รับความยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนที่เขาได้รับจากการทำงาน (Outcomes) กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับการทำงาน (Inputs) และจะเปรียบเทียบ (Comparison) อัตราส่วน Inputs – Outcomes ของตนกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่น ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรับรู้ว่า อัตราส่วนของรางวัลที่ได้รับและกำลังที่ลงไปเท่าเทียมกับอัตราส่วนของผู้อื่น ในทาง

กลับกันความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานเห็นว่าอัตราส่วนรางวัลและความพยายามของตนน้อยกว่าหรือมากกว่าอัตราส่วนของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจเป็นกรณีของการได้ผลตอบแทนต่ำกว่าคนอื่น (Underrewarded) หรือได้ผลตอบแทนสูงกว่าคนอื่น (Overrewarded) เมื่อเกิดความไม่ยุติธรรมพนักงานก็จะต้องมีปฏิกิริยา หรือมีพฤติกรรมเป็นการตอบโต้ ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยในการทำงาน (Input) คือ สิ่งต่าง ๆ ที่คนคิดว่าเป็นสิ่งที่ตนเองให้กับองค์กร เช่น เวลาที่ใช้ในการทำงาน การอบรม ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์
2. ผลตอบแทนจากการทำงาน (Output) คือ สิ่งต่าง ๆ ที่คนได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนต่าง ๆ เงินเดือน รางวัล ชื่อเสียง โบนัสและการเลื่อนขั้น
3. การเปรียบเทียบ (Comparison) คือ การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยการทำงานและผลลัพธ์จากการทำงานของตนเองกับปัจจัยการทำงานและผลลัพธ์จากการทำงานของคนอื่น ปัญหาจะไม่เกิด แต่ในทางตรงกันข้ามหากเปรียบเทียบแล้วความไม่เท่าเทียมเกิดขึ้น ปัญหาในองค์กรก็จะตามมาดังต่อไปนี้

3.1 ลดปัจจัยในการทำงาน เช่น ทำงานน้อยลง พักมากขึ้น ป่วยบ่อย หรือป่วยบ่อยในวันจันทร์และออกจากงานเร็วขึ้นในวันศุกร์

3.2 พยายามเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์จากการทำงาน เช่น พยายามพุดจาชักชวนหัวหน้างานให้เปลี่ยนแปลงรางวัลที่ตนเองได้รับ

3.3 พยายามบิดเบือนความไม่เสมอภาค เช่น พยายามเรียกร้องบอกกับคนอื่นว่าตนเองทำงานหนักแต่ผลตอบแทนน้อย

3.4 เปลี่ยนเป้าหมายในการเปรียบเทียบ

3.5 บุคคลอาจตัดสินใจเปลี่ยนงานเมื่อรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องรางวัลตอบแทนมากกว่าที่จะเรียกร้องต่อสู้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้น

ซึ่งผู้บริหารควรตระหนักถึงปฏิกิริยาข้างต้น เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ทฤษฎีความเสมอภาคจะถูกนำมาใช้เมื่อเรารู้สึกถึงความไม่เสมอภาคหรือไม่พึงพอใจเพื่อลดหรือปลดปล่อยความไม่พึงพอใจนั้น

**4.2.2 ทฤษฎี Side-bet Theory** เบคเกอร์ (Becker 1960) ได้สร้าง Side-bet Theory โดยพัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวความคิดเชิงแลกเปลี่ยน หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า Reward – cost Notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้ก็คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพราะบุคคลนั้นได้ลงทุน (Investment) ในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญา ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ ซึ่ง เบคเกอร์ เรียกว่า Side-bet บุคคลเหล่านั้นยอมหวังประโยชน์ระยะยาวนอกเหนือจากค่าตอบแทนรายเดือน เช่น บำเหน็จ บำนาญ เพราะฉะนั้น ถ้าหากเขาไม่มี

ความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไป ก็จะทำให้สูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ จึงเป็นการต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรไปตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานในองค์กรมานานเท่าใด ก็จะเกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งใดที่ได้อุทิศไปในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่อยู่กับองค์กรมานาน ย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ลำบากกว่าคนที่ยังทำงานมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่า หากออกจากองค์กรแล้วก็เท่ากับว่า การลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ย่อมจะสูญเสียตามไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากหน่วยงาน

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการลงทุนของ Becker คิดว่าคนจะมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะเขาได้ลงทุนไว้ในองค์กร โดยการทุ่มเทความรู้ความสามารถ แรงกายแรงใจให้กับองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเวลาที่ว่านั้น เป็นการสะสมสิทธิประโยชน์หรือผลตอบแทนที่เขาจะพึงได้ เมื่อออกจากองค์กร

**4.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg's Motivation – Hygiene Theory or Two-Factor Theory** (Herzberg and others 1959, อ้างถึงใน นรา สมประสงค์ 2536 : 145-147) เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบอร์ค เป็นเจ้าของทฤษฎี Motivation – Hygiene หรือที่เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย Two-Factor Theory ได้เสนอแนวคิดในปี 1966 โดยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมือง匹ตสเบิร์ก ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้มีความพอใจหรือมีความสุขในการทำงาน และมีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ไม่พอใจหรือไม่มีความสุขในการทำงาน Herzberg พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยเกื้อหนุน(Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) มีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานจะมีอยู่ในความสัมพันธ์ของคนต่องานของเขา เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (intrinsic aspects of the job) โดย เฮิร์ซเบอร์ค ได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยไว้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ถ้าขาดหายไป ก็จะไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจแต่อย่างใด เช่น ความสำเร็จในงานเป็นความรู้สึกว่า สามารถทำอะไรสำเร็จลงไปตามเป้าหมายที่ตั้งใจเอาไว้ ทำให้เกิดความ

ภาคภูมิใจ การยอมรับนับถือและการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เป็นยอดปรารถนาของพนักงานทุกคน อย่างน้อยก็ทำให้เขาได้ทราบว่าผู้บังคับบัญชาสนใจในตัวเขา แต่ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่เอ่ยถึงการปฏิบัติงานก็ยังคงดำเนินต่อไป เช่นเดิม ซึ่งปัจจัยจูงใจ ประกอบไปด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลใช้พลังความสามารถทำงานจนบรรลุเป้าหมาย ใช้สติปัญญาจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความสำเร็จของตนเองก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

1.2 การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับยกย่องยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม โดยการรับรู้จากพฤติกรรมที่กลุ่มแสดงออกในรูปการยกย่อง ชมเชย และเลื่อนขั้นเงินเดือน การประกาศเกียรติคุณ รางวัลที่เป็นสิ่งของหรือการแสดงออกอื่น ๆ

1.3 ลักษณะของงาน (work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจ งานไม่จำเจ งานที่ท้าทายความสามารถ จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ งานที่น่าสนใจมีความแปลกใหม่ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะได้เรียนรู้ และศึกษาอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น และเกิดความผูกพันกับงาน งานที่มีความหลากหลายพอประมาณ และงานที่มีความเป็นอิสระสร้างความพึงพอใจในงานได้สูงที่สุด

1.4 ปริมาณงานความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบที่ท้าทายความสามารถ งานใหม่ ๆ ที่ไม่ใช่งานประจำ รวมถึงการได้รับอำนาจอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

1.5 โอกาสและความก้าวหน้าในงาน (advancement) หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้า ได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยเกื้อหนุน (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ส่งเสริมให้คนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือจูงใจคนในการทำงาน แต่ขาดหายไปไม่ได้ เพราะหากองค์กรใด ขาดปัจจัยอนามัยแล้ว พนักงานในองค์กรจะเกิดความไม่พอใจ ตัวอย่าง เช่น องค์กรมีนโยบายลดเงินเดือนลง 5% ผลคือพนักงานเกิดความไม่พอใจ แต่หากบริษัทมีนโยบายขึ้นเงินเดือน 10% เพื่อจูงใจให้พนักงานปฏิบัติมากขึ้น ผลก็คือ พนักงานก็ยังคงปฏิบัติงานคงเดิม ไม่กระตือรือร้นเท่าใด อย่างไรก็ตาม ปัจจัยอนามัยจะทำให้คนพอใจถึงระดับที่ทำให้ปัจจัยจูงใจสามารถส่งเสริมให้

ผลผลิตในการทำงานสูงขึ้น เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะดวกสบายจะทำให้คนสนใจในความสำเร็จของงานมากขึ้น ปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย

2.1 เงินเดือน (salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับอย่างเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงาน (possibility of growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 นโยบายขององค์การและการบริหาร (company policy and Administration) หมายถึง การวางแผนการบริหารงานขององค์การที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่เอื้อต่อการประสานงานการปฏิบัติงานนโยบายการบริหารงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (interpersonal relation with superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.5 ความสัมพันธ์ผู้ใต้บังคับบัญชา (interpersonal relation with subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation with peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.7 การนิเทศงาน (supervision technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.8 ชีวิตส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

2.9 สถานภาพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.10 สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์การทำงานหรือเครื่องมือเครื่องมือต่าง ๆ

2.11 ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

ตารางที่ 2 ปัจจัยสร้างความพึงพอใจในงาน และความไม่พึงพอใจในงาน ทฤษฎีสองปัจจัย  
Two-Factor Theory

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) สร้างความพึงพอใจในงาน	ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) สร้างความไม่พึงพอใจในงาน
ความสำเร็จในงาน	เงินเดือนและประโยชน์บริการ
การยอมรับนับถือ	โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงาน
ลักษณะของงาน	นโยบายขององค์กรและการบริหาร
ปริมาณงานความรับผิดชอบ	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
โอกาสและก้าวหน้าในงาน	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
	การนิเทศงาน
	ชีวิตส่วนตัว
	สถานภาพ
	สภาพการทำงาน
	ความมั่นคงในงาน

ที่มา : Herzberg, F. and others, The Motivation to Work (New York : John Wiley, 1959)

ทฤษฎี สองปัจจัยของ เฮอส์เบอร์ก ได้ได้รับความนิยมมากในช่วงกลางทศวรรษ 1960 จนถึงต้น ทศวรรษ 1980 ต่อมาถูกวิจารณ์ถึงวิธีการและรูปแบบการสำรวจความคิดเห็น อย่างไรก็ดี ทฤษฎีของ เฮอส์เบอร์ก แตกต่างกับของมาสโลว์ ตรงที่ มาสโลว์ ให้ความสนใจในเรื่องความต้องการของมนุษย์ แต่ เฮอส์เบอร์กมุ่งสนใจไปที่สภาพการทำงานที่ทำให้เกิดความพอใจ โดยมีความเห็นว่าพนักงาน โดยทั่วไปมีความพอใจในความต้องการระดับต่ำแล้วผู้บริหารควรจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูง

จากแนวคิดทฤษฎีในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดและเกณฑ์บ่งชี้ความผูกพัน ของ Steers (1977) มาเป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี โดยพิจารณาจาก การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และนำหลักการของทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันต่อองค์กรมาใช้ในการอภิปรายผลต่อไป

## 5. ความหมายของการบริหารทรัพยากรบุคคล

การบริหารงานบุคคล มาจากภาษาอังกฤษที่เรียกว่า “Personnel Administration หรือ Personnel Management” การบริหารงานบุคคลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหารงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชน มีการเรียกชื่อในภาษาอังกฤษต่าง ๆ กันไป เช่น Personnel Management และ Manpower Management เป็นต้น ในปัจจุบันพบว่า คำว่า การบริหาร หรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ได้เข้ามาใช้แทนคำว่า การบริหารงานบุคคล (Personnel management) หรือใช้ทั้งสองชื่อประกอบกัน

ในเรื่องความหมายของการบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย และวารสาร ซึ่งได้มีนักทฤษฎี นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายในเรื่องการบริหารงานบุคคลไว้หลายท่านดังนี้

มอนดี้ และ นิว (Mondy and Noe 1996 : 4) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่าเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าขององค์กรให้ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีภารกิจหลักคือ การวางแผน การสรรหาและการคัดเลือก การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ สุขภาพ และความปลอดภัย พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การวิจัยด้านทรัพยากรบุคคล

ฟลิปโป (Flippo 1984 : 5) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า การบริหารงานบุคคลคือ การวางแผนการจัดการองค์กร การอำนวยความสะดวก การจัดหา การพัฒนาการจ่ายค่าตอบแทน การประสานประโยชน์ การธำรงรักษา และการให้พ้นจากการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์ของทั้งบุคคลในองค์กรและของสังคม

บีช (Beach 1980 : 54) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่าหมายถึง การวางนโยบายการกำหนดแผนงาน การเลือกสรร การฝึกอบรม การกำหนดค่าตอบแทน การจัดอัตราค่าจ้าง การเสริมสร้างแรงจูงใจ การเสริมสร้างภาวะผู้นำ ตลอดจนการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ และบรรยากาศในการทำงานของบุคคลในองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 179) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (The Human Resource Management : HRM) เป็นกิจกรรมการ

ออกแบบเพื่อจัดหา และร่วมมือ กับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยแสดงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคคล (Training and Development) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) สุขภาพ และความปลอดภัย (Health and Safety) ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและการวิจัยทรัพยากรมนุษย์

เสนาะ ดิยาว (2544 : 20) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า คือการจัดระเบียบและดูแลบุคคลให้ทำงาน เพื่อให้บุคคลใช้ประโยชน์ ความรู้ ความสามารถมากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์กรอยู่ในฐานะการได้เปรียบทางการแข่งขัน และให้ได้รับผลงานมากที่สุด รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับสูง และระดับต่ำสุด รวมตลอดถึงการดำเนินการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับทุกคนในองค์กรนั้น

บรรยงค์ โตจินดา (2543 : 17) ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า เป็นศาสตร์และศิลป์ที่เกี่ยวข้องกับการปกครอง มาตั้งแต่มนุษย์รู้จักการอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เหล่าก่อนประวัติศาสตร์จะบันทึกได้เพราะหัวหน้าเผ่าต้องรู้จักรักษาดำ หรืออาณาเขตที่อยู่อาศัยไม่ให้เผ่าอื่นมาช่วงชิงไป จึงต้องมีการแจกจ่ายงานหรือแบ่งงานกันทำ และปกครองดูแลพร้อม ๆ กับรักษาน้ำใจไว้ในการอยู่ร่วมกันให้เป็นปกติสุข

พะยอม วงศ์สารศรี (2534 : 3) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะ และกลยุทธ์ต่าง ๆ พิจารณาบุคคลที่มีอยู่ในสังคม เพื่อดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์กร และในขณะที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว ได้มีการจัดกิจกรรมบำรุงรักษาให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงานสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการบริหารจัดการกับบุคคลในองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่ดี มีความสามารถตรงตามที่ต้องการต้องการ ทำการดูแล และพัฒนาบุคลากรดังกล่าวให้มีความสุขในการทำงานมีความสุขอนามัยที่ดี

## 6. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

คนหรือทรัพยากรบุคคล (Human Resource) เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เพราะคนเป็นหนึ่งใน 4 M ที่ประกอบด้วย บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management) ซึ่งคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด และจะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ให้ทำงานให้ได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพของคนจะเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ เพราะปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ สามารถจัดหาเงินทุน เครื่องมือ



เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ใกล้เคียงกัน แต่ถ้าคนไม่มีความสามารถ ผู้บริหารไม่สามารถบริหารคนให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและมีศักยภาพเหนือคู่แข่งขั้นได้ ธุรกิจก็อาจประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน คนไม่เพียงแต่เป็นทรัพยากร แต่เป็นสินทรัพย์ที่องค์กรต้องธำรงรักษา และต้องพัฒนาให้องงามอยู่เสมอ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์ และ ฉัตยาพร เสมอใจ 2547 : 130)

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2550 : 144) อธิบายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (The Human Resource Management Process) ไว้ 8 ขั้นตอนดังนี้

การคัดเลือกพนักงานให้ได้คุณภาพ ประกอบด้วย

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์
2. การสรรหา
3. การคัดเลือก

การให้ความรู้และทักษะแก่พนักงาน ประกอบด้วย

4. การปฐมนิเทศ
5. การฝึกอบรม

การรักษาพนักงานที่ดีให้อยู่กับองค์กร ประกอบด้วย

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
7. การจ่ายค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์
8. การพัฒนาอาชีพ

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2547 : 19) อธิบายกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ผสมผสานการวางแผนองค์การกับความต้องการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิผล จะต้องมีการพิจารณาความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขณะวางแผนสำหรับองค์การ และควรให้ความสนใจต่อความต้องการทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญที่สุดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะมันช่วยส่งเสริมให้ฝ่ายบริหารได้ทำการพยากรณ์ทรัพยากรมนุษย์ และการออกแบบนโยบายสำหรับการจัดหาบุคลากร

3. การได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่ต้องทำด้วยความรอบคอบ เพราะทุกสิ่งขึ้นอยู่กับคน องค์การต้องได้มาซึ่งคนที่มีทักษะและประสบการณ์หลากหลาย แผนการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ควรจะสอดคล้องกับจุดประสงค์ขององค์การ

4. การบริหารการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ดีโดยพนักงานจะสร้างวัฒนธรรมของความเป็นเลิศซึ่งจะให้ประโยชน์ต่อองค์การในระยะยาว ประกอบไปด้วย กิจกรรมการประเมินผลงานและคน การวางแผนอาชีพ การสร้างวิธีการของความพอใจของพนักงาน

5. การจูงใจ การจูงใจให้คนทำงานหนักเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ทรัพยากรมนุษย์ควรได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ดีกว่า

6. การฝึกอบรมและการพัฒนา เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคลและกลุ่มบุคคล เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในเทคโนโลยี การฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นกิจการที่ทำอย่างต่อเนื่อง มันเป็นลักษณะที่สำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

7. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เป็นกิจกรรมที่ตัดสินใจโครงสร้างเงินเดือนและค่าจ้างรางวัลและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่จ่ายให้กับพนักงานขององค์กร รางวัลและระบบผลประโยชน์ที่เหมาะสมจะเพิ่มขวัญของพนักงานและปรับปรุงการปฏิบัติงานของพวกเขา

8. สุขภาพและความปลอดภัย การให้บริการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยทำให้แรงงาน มีความแข็งแรง พนักงานต้องได้รับการป้องกันจากอันตรายทางกายภาพ และสิ่งทีก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพในที่ทำงาน

9. การพัฒนาองค์กร คือกิจกรรมที่กำหนด กลยุทธ์ขององค์กร เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานและความพอใจของพวกเขา

10. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหาร องค์กรควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 132) อธิบายว่าการบริหารงานบุคคล ประกอบไปด้วยงานที่สำคัญ ได้แก่

1. การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning) เป็นงานในหน้าที่แรกในกระบวนการบริหารงานบุคคล และเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกับกระบวนการอื่น ๆ ที่ผู้บริหารต้องคาดการณ์ความต้องการกำลังคนในอนาคตขององค์กร เนื่องจากทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุด โดยกระบวนการแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ การคาดคะเนเพื่อการวางแผนกำลังคน การจัดโครงสร้างองค์กรและความต้องการกำลังคนในอนาคต การเตรียมกำลังคนในปัจจุบัน การคาดคะเนการเปลี่ยนแปลง การจัดทำแผนงานสนับสนุนและสร้างเสริมกำลังคน การควบคุมแผนกำลังคน

2. การสรรหาบุคคล (Personnel Recruitment) เป็นกระบวนการแรกในการจัดคนเข้าทำงานตามความต้องการ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์กรสนใจจะรับเข้าเป็นพนักงาน ให้สนใจสมัครเข้าร่วมงานกับองค์กรโดยการสรรหาบุคคลเปรียบเทียบกับ การเตรียมปัจจัยที่จะป้อนเข้า (Input) เพื่อนำไปสู่กระบวนการแปรรูป (Transformation Process) เพื่อให้ได้ผลผลิต (Output) ที่ต้องการในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบไปด้วย 2 แหล่งคือ ภายในองค์กร (Internal Sources) และ ภายนอกองค์กร (External Sources)

3. การคัดเลือกบุคคล (Personnel Selection) เป็นการกลั่นกรองและตัดสินใจเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับความต้องการของงานมากที่สุด ในทางปฏิบัติแต่ละองค์การจะดำเนินการไม่เหมือนกัน บางแห่งให้ผู้สมัครเป็นฝ่ายเริ่มก่อน โดยเข้ามาสมัครงานรอไว้ ซึ่งองค์การจะไม่ปิดประกาศทั่วไป เรียกว่า การดำเนินงานเชิงรับ (Passive Approach) ขณะที่บางองค์การจะประกาศหาคนทำงานเรียกว่า การดำเนินงานเชิงรุก (Active Approach) จากนั้นจึงเข้ากระบวนการคัดเลือกบุคลากร มีขั้นตอนดังนี้ การต้อนรับผู้สมัครและการจ่ายใบสมัคร การตรวจใบสมัครและเอกสารที่ผู้สมัครส่งมา การประกาศชื่อผู้มีสิทธิสอบคัดเลือกและการกำหนดเวลาการคัดเลือก และสุดท้าย การดำเนินการคัดเลือก

4. ค่าจ้างและเงินเดือน (Wage and Salary) ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับ โดยถือจากเกณฑ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่น ค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคลากรจะได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงาน หรือปริมาณของผลผลิตของบุคลากร ค่าตอบแทน คือการให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้างเงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อื่นที่องค์การ ได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน ปกติบุคลากรจะคุ้นเคยกับค่าตอบแทนใน 2 ลักษณะ คือค่าจ้างและเงินเดือน

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) หมายถึง การประเมินค่าการทำงานของบุคลากร ว่าเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะมีผลต่องานด้านอื่น ๆ ในองค์การ เช่น การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงานมีประโยชน์ ดังนี้

1. ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงาน
2. ช่วยพัฒนาตัวพนักงาน
3. ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
4. เปิดโอกาสในการเปลี่ยนแปลงหน้าที่งาน
5. เป็นข้อมูลสำคัญในการพิจารณาค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจ
6. ช่วยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการว่าจ้างพนักงาน

6. การเปลี่ยนตำแหน่งงาน (Change of Position) เป็นเหตุการณ์ปกติที่เกิดขึ้นกับทุกองค์การ โดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งจะเกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนบุคลากรจากระดับหรือตำแหน่งเดิม ซึ่งมีความหมายรวมถึงการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) และการโยกย้าย (Transfer) การลดขั้น (Demotion) และการให้ออกจากงาน (Lay Off) การเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นจากสาเหตุ

สำคัญ ๆ คือ การปรับปรุงโครงสร้างขององค์การให้เหมาะสมยิ่งขึ้น การปรับปรุงให้คนเหมาะสมกับงาน และการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับเหตุการณ์

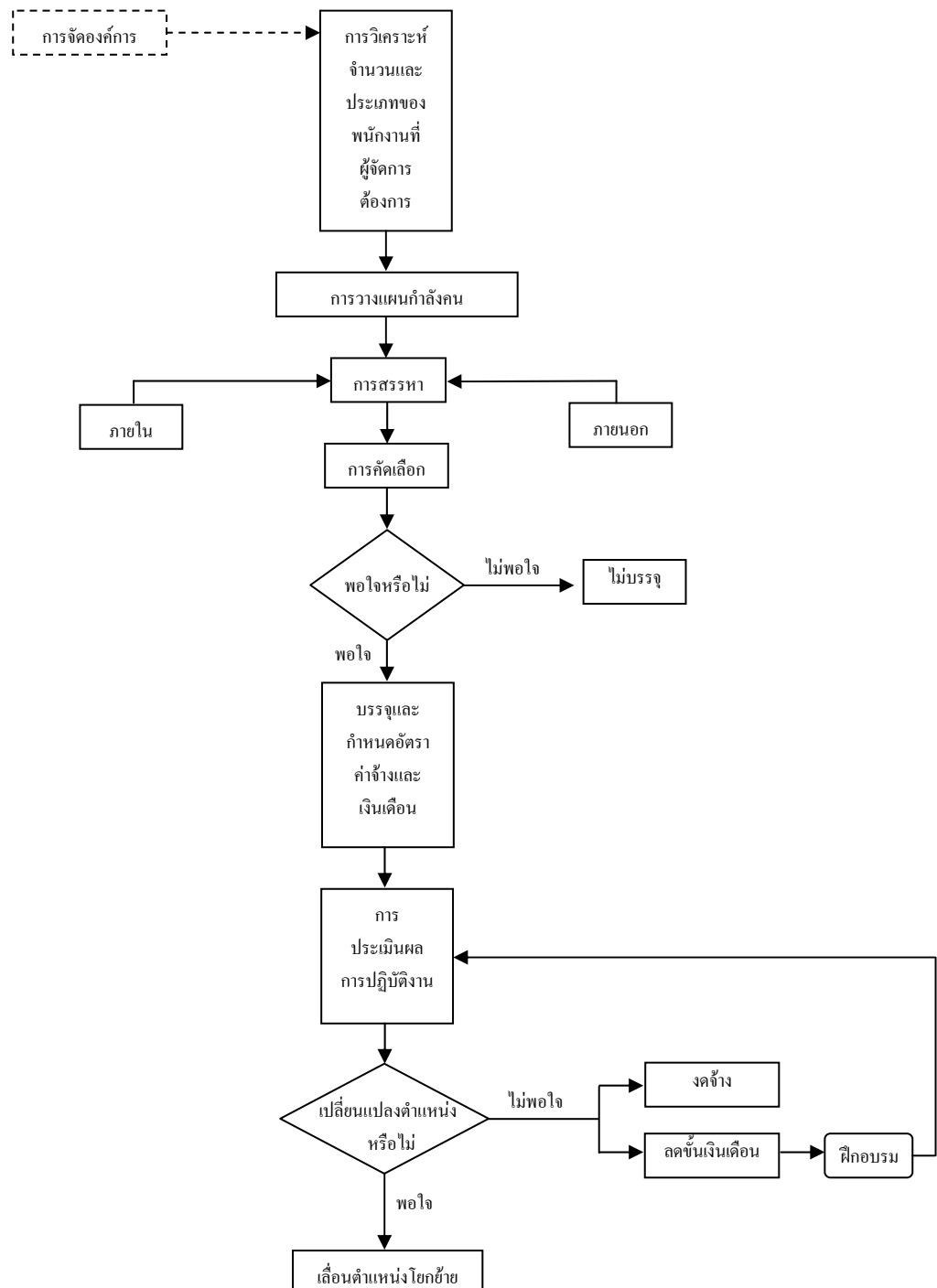
7. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Maintenance) ให้ความรู้ ทักษะ ทักษะที่ดี ความซื่อสัตย์ และความผูกพันต่อองค์การ อันจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นงานที่สำคัญในการรักษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพตามที่องค์การต้องการ ทั้งในด้านคุณภาพและมีปริมาณที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรม (Training) เป็นวิธีการในการเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของพนักงานทั้งในด้านความคิด ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และการกระทำ ตลอดจนความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อองค์การ โดยมุ่งไปที่การปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงระบบการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมเพื่อเข้ามาทำการคัดเลือก โดยจำแนกระบบสรรหาบุคลากรเข้าทำงานออกเป็น 3 ระบบคือ ระบบคุณธรรม (Merit System) หรือระบบความสามารถ ระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) และระบบอาวุโส (Seniority System)

วิจิตร ศรีสอาน และ อวยชัย ชบา (2534 : 5) กล่าวว่าการบริหารงานทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากกระบวนการบริหารที่เรียกว่า “พอสด์คอร์บ” (POSDCORB) ได้กำหนดให้การบริหารงานทรัพยากรบุคคลเป็นกระบวนการหนึ่งในเจ็ดประการดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติรวมทั้งวิธีปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การแบ่งส่วนคนและการจัดสายงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์
3. การจัดบุคลากร หรือการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การบริหารงานด้านบุคคล ได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี
4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และการควบคุมดูแลปฏิบัติงานในฐานะที่ผู้บริหารเป็นหัวหน้าหน่วยงาน
5. การประสานงาน (Co-ordinating) หมายถึง การประสานกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานเพื่อให้เกิดมีการร่วมมือประสานงานที่ดีและดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางเดียวกัน
6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของหน่วยงาน
7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงินและการควบคุมตรวจสอบทางการเงินและทรัพย์สิน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และ นิตยาพร เสมอใจ (2547 : 140) ได้เสนอกระบวนการ  
บริหารงานบุคคลและการจัดคนเข้าทำงานดังรูปภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กระบวนการบริหารงานบุคคลและการจัดคนเข้าทำงาน

ที่มา : ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และ นิตยาพร เสมอใจ, การจัดการ (กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2547), 140.

วิจิตร ศรีสอ้าน (2534 : 37) ได้อธิบายถึงระบบการบริหารงานบุคคล ว่าโดยทั่วไปยึดหลักระบบสำคัญ ๆ 2 ระบบ คือ ระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) และระบบคุณธรรม (Merit System) ระบบทั้ง 2 นี้มีหลัก และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ดังนี้

1. ระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) ใช้วิธีการเลือกสรรคนเข้าปฏิบัติงาน 3 วิธีคือ ระบบสืบสายโลหิต ระบบแลกเปลี่ยน และระบบชอบพอเป็นพิเศษ

2. ระบบคุณธรรม (Merit System) หรือระบบความรู้ความสามารถ คือวิธีการเลือกสรรบุคคลเข้าทำงาน โดยใช้การสอบเป็นการประเมินความรู้ความสามารถของบุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่องค์การต้องการ โดยมีหลักยึด 4 ประการคือ

1. หลักความเสมอภาค (Equality of Opportunity) ครอบคลุมถึง ความเสมอภาคในโอกาสของการสมัครเข้าทำงาน ความเสมอภาคในค่าตอบแทน และความเสมอภาคในการปฏิบัติที่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน

2. หลักความสามารถ (Competence) หมายถึงการยึดถือความรู้ความสามารถเป็นหลักในการเลือกสรรบุคคลเข้าปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้คนที่เหมาะกับงาน (Put the right man in the right job)

3. หลักความมั่นคง (Security on Tenure) หมายถึง หลักประกันในการปฏิบัติงานที่หน่วยงานได้ให้ไว้แก่บุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ ยึดถือเป็นอาชีพได้ โดยผู้ปฏิบัติงานได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย

4. หลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality) เน้นเฉพาะข้าราชการมากกว่าบุคคลในธุรกิจเอกชน

โดยสรุปแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล กล่าวถึงกระบวนการบริหารกำลังคนในองค์การตั้งแต่ การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาและฝึกอบรม ค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินงานดังกล่าวกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และมีความผูกพันต่อองค์การ นำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่แปลงสภาพมาจาก รัฐวิสาหกิจ ภายใต้ชื่อ องค์การ โทรศัพทแห่งชาติแห่งประเทศไทย ดังนั้นผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จึงเกี่ยวข้องกับ กฎหมายที่บังคับใช้ ดังต่อไปนี้

**1. พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542** มีการบังคับใช้ เมื่อ 16 ธันวาคม 2542 โดยสาเหตุการบังคับใช้ พ.ร.บ. ฉบับนี้เนื่องมาจาก การเตรียมความพร้อม การแปรรูป รัฐวิสาหกิจ ให้เป็นองค์กรธุรกิจอย่างเต็มรูปแบบได้โดยสะดวก โดยมีการเปลี่ยนทุนจากรัฐวิสาหกิจเดิม เป็นทุนของบริษัทที่รัฐถือหุ้นทั้งหมดและเมื่อมีการเตรียมการในรายละเอียดเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเรียบร้อยแล้ว จึงทำการกระจายหุ้นที่รัฐถือไว้ให้แก่ภาคเอกชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการลงทุนและการบริหารจัดการในกิจการที่รัฐวิสาหกิจเดิมดำเนินการอยู่ต่อไป การดำเนินกิจการให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์หรือกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชน จำกัด ตามมาตรา 22 โดยบริษัทยังคงให้มีอำนาจหน้าที่เช่นเดิม ยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทหนึ่ง รวมทั้งพนักงานมีฐานะเช่นเดียวกับที่เคยเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ไม่น้อยกว่าที่เคยได้รับอยู่เดิม และให้ถือว่าเวลาการทำงานของพนักงานดังกล่าวในรัฐวิสาหกิจเดิมเป็นเวลาการทำงานในบริษัทโดยไม่ถือว่าการเปลี่ยนสภาพจากรัฐวิสาหกิจเดิมเป็นบริษัทนั้น เป็นการเลิกจ้าง ให้กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงานของรัฐวิสาหกิจเดิม ที่เปลี่ยนสภาพเป็นบริษัทยังคงอยู่ต่อไป โดยให้บริษัทมีฐานะเป็นนายจ้างร่วมกับรัฐวิสาหกิจเดิมหรือแทนรัฐวิสาหกิจเดิมแล้วแต่กรณี ตามมาตรา 25 (พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ 2542 : 6-10) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แปลงสภาพเป็น บริษัท จำกัด (มหาชน) เมื่อ 31 กรกฎาคม 2545 โดยกระทรวงการคลังถือหุ้นไว้ทั้งหมด

### **2. พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกัับวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ**

**โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543** การดำเนินงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำเนินงานภายใต้ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกัับวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 กำหนดให้มีคณะกรรมการ การกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือเรียกโดยย่อว่า “กทช.” และใน มาตรา 51 มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของ กทช. เพื่อกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม อำนาจในการกำหนดมาตรการให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคม และกิจการที่เกี่ยวข้องและการกระจายบริการด้านโทรคมนาคม ให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ(พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกัับวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม 2543 : 26-27) พ.ร.บ. ดังกล่าวมีผลกระทบต่อการดำเนินการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเดิมเคยดำเนินการในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ ที่ผูกขาดการกิจการโทรคมนาคมแต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย

**3. พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544** เป็น พ.ร.บ. ที่เกิดขึ้นเนื่องจาก พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกัับวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ และ

กิจการโทรคมนาคม 2543 ที่ได้บัญญัติให้จัดตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ขึ้นเป็น องค์การอิสระ ทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่และกำกับดูแลกิจการประกอบกิจการโทรคมนาคม และมีอำนาจหน้าที่ในการอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งในหมวดที่ 1 เรื่อง การอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมในมาตรา 7 ผู้ใดประสงค์จะประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามลักษณะและประเภทที่คณะกรรมการประกาศ กำหนดตามกฎหมายว่าด้วยองค์การจัดสรรคลื่น ความถี่ และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมต้องได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการ (พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม 2544 : 43-44) เนื่องจาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม จึงต้องมีใบอนุญาตประกอบ กิจการโทรคมนาคม ตาม พ.ร.บ. และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบ กิจการโทรคมนาคม เป็นรายแรกของประเทศไทย เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2548

**4. พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543** เป็น พ.ร.บ.ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ ฝ่ายบริหารกับพนักงานและลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจมีสิทธิ หน้าที่ และ ความรับผิดชอบในขอบเขตที่ เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนา ส่งเสริมเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ สังคมตลอดจนความ มั่นคงของประเทศและสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดย มาตรา 13 ให้คณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐาน ขั้นต่ำของสภาพการจ้าง และ เสนอคณะรัฐมนตรีกำหนดขอบเขตสภาพการจ้างที่เกี่ยวกับการเงิน สำหรับรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่งที่รัฐวิสาหกิจนั้นอาจดำเนินการเองได้ ในเรื่องสภาพแรงงาน มาตรา 40 ได้กล่าวว่า สภาพแรงงานจะมีขึ้นได้ ก็แต่โดยอาศัยอำนาจตามบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ โดย สภาพแรงงานต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้างและ ระหว่างลูกจ้างด้วยกันเอง พิจารณาช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์ แสวงหาและคุ้มครอง ผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างของลูกจ้าง กำหนดให้รัฐวิสาหกิจมีสภาพแรงงานได้เพียง สภาพแรงงานเดียว (พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ 2543 : 12) ปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำเนินการเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆของพนักงานภายใต้ พ.ร.บ. แรงงาน รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ 2543

**5. พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541** พ.ร.บ. ฉบับนี้ประกาศใช้เพื่อให้การใช้ แรงงานเป็นไปอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมีสาระ สำคัญในเรื่อง เวลาทำงาน วันหยุด สิทธิของพนักงาน การบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยออกมาเป็นกฎกระทรวง อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 6 และ มาตรา 103 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ออกกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานใน การบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน



พ.ศ. 2549 กำหนดให้นายจ้างมีข้อบังคับ และคู่มือว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงานไว้ในสถานประกอบการ โดยอย่างน้อยต้องกำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่ปลอดภัยเพื่อควบคุมมิให้มีการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน(กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2549: 12) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้มีการดำเนินการในเรื่องความปลอดภัยและชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงาน ตามที่กฎหมายกำหนด

จากการศึกษากฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สรุปได้ว่ากฎหมายที่บังคับใช้กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี และผู้ศึกษาได้นำหลักของกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มาเป็นแนวคิดและข้อคำถามในการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในการศึกษาครั้งนี้

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 8.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน

มงคล ลาวรรณา (2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยองค์กรโดยรวมของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อคุณภาพชีวิตอยู่ที่ระดับน้อย

สุปรียา เตชะอศวนันท์ (2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 5 ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ชั้นยศ ฝ่ายงานที่สังกัด เงินเดือน รายได้พิเศษจากการทำงาน การมีอาชีพของคู่สมรส รายได้ของคู่สมรส และจำนวนบุตร มี

ผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ธีรสิทธิ์ สุขเจริญ (2550) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความภูมิใจในองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสความก้าวหน้ามั่นคงในตำแหน่งงาน ด้านความสมดุลของชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิหรือประชาธิปไตยในองค์กร ด้านพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับและการมีส่วนร่วมในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย รายได้ เงินเดือน ประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษา สภาพสมรส ไม่พบความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล

พิสิฐ วุฒินานกร (2549) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน/ธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับต่ำ ผลการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป อยู่ในระดับต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นเชิงบวกระดับปานกลาง ( $r=0.48$ )

เรืองกฤษฎี สุวรรณอำไพ (2549) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างสูง 4 ด้าน คือ ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน และระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านคือ ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและพอเพียง และด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการ

ทำงาน ผลการศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในอันที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และศึกษาพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r = 0.700$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ยอดเยี่ยม ชันทอง (2547) การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน ระหว่างพนักงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ไปรษณีย์และที่ปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์ สังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่โดยรวมในระดับสูง คุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ไปรษณีย์และที่ปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์ ไม่แตกต่างกัน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับคุณภาพสูงสุดคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และ ด้านชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม การศึกษาพบ ปัจจัยเรื่อง อายุ ภูมิภาคการศึกษา อัตราเงินเดือน ประสบการณ์การทำงาน การได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ และลักษณะที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สรวงสรรรค์ ตะปินตา (2541) คุณภาพชีวิตการทำงานของช่าง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าขึ้นอยู่กับตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานเป็นส่วนใหญ่

## 8.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความผูกพันต่อองค์กร

ชานนทร์ ปวงละคร (2551) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มธุรกิจน้ำมัน การศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นว่า ปตท. เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่พนักงานเลือกทำงานด้วย พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของ ปตท. เป็นหลัก พนักงานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของ ปตท. และพนักงานมีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์กร หรือต่อหน้าที่การทำงาน ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นที่ว่าพนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมของ ปตท. อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ขนิษฐา ศรีทอง (2550) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 15 ปี และมีประสบการณ์ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร เมื่อแยกด้านแล้วพบว่าข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกิน 15 ปี มีระดับสูงกว่าข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 15 ปี ทั้ง 3 ด้าน

รัชดาพร รื่องเสียง (2549) ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ผลการค้นคว้าพบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร รายได้หรืออัตราเงินเดือน และหน่วยงานหรือแผนกงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้นด้านสถานภาพสมรสที่ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

พิชญา ทรัพย์เกิดอนันต์ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับผูกพันสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับสูง ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสำคัญต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร แต่เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่าอัตราเงินเดือนมีความสำคัญต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

กัลยารัตน์ เวรุเมธา (2548) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอเชีย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความผูกพันในเรื่องความปรารถนาอย่างแรงกล้า ในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรในระดับต่ำที่สุด

พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับสูง ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สุทธลัทธิน์ ศิลลา (2545) ศึกษาปัจจัยขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ปัจจัยขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก โดยการมอบหมายงานให้อาจารย์ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถของอาจารย์ทำให้อาจารย์เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ในขณะที่ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่ความผูกพันต่อองค์กรอีก 2 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมาย และด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ถาวร สุภสิริวุฒิ (2543) ศึกษาความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรกรณีศึกษาของควบคุมงานซ่อมบำรุงอากาศยาน ฝ่ายช่างบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของควบคุมงานซ่อมบำรุงอากาศยานอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อจำแนกตามรายละเอียดทั้ง 3 ด้าน พบว่า ในด้านการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร และในด้านความภาคภูมิใจในองค์กรของตน พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ส่วนในด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้อยู่ในระดับต่ำ

## 9. พื้นที่ศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการในฐานะองค์กรโทรศัพทแห่งชาติแห่งประเทศไทยเป็นเวลาถึง 48 ปี ก่อนแปลงสภาพเป็นบริษัท มหาชน จำกัด เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ภายใต้พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 โดยรับโอนกิจการ สิทธิ หนี้สิน ความรับผิดชอบ

สินทรัพย์ และพนักงานทั้งหมดจาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยังคงสภาพเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีกระทรวงการคลังถือหุ้นทั้งหมด (ข้อมูลทั่วไป รายงานประจำปี 2551 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) )

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนชื่อพร้อม Re-Branding บริษัท สัญลักษณ์ใหม่ ภาพลักษณ์ใหม่ บุคลิกใหม่ และทัศนคติใหม่ เมื่อ 1 กรกฎาคม 2548 นับจาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ก่อตั้งมาเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 ปัจจุบันบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้บริการประชาชนมาเข้าสู่ปีที่ 55 ด้วยประสบการณ์อันยาวนาน และพร้อมให้บริการสื่อสาร โทรคมนาคมแบบครบวงจรตอบสนองความต้องการครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### วิสัยทัศน์

มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งชาติที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าและสาธารณชนอย่างใกล้ชิดทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

### พันธกิจ

ให้บริการ โทรคมนาคมด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ความมั่นใจด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อความมั่นคงของชาติ ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม

### สินค้าและบริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสินค้าและบริการดังนี้

1. โทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed line service) มีจำนวนหมายเลขที่เปิดให้บริการ 6,664,754 เลขหมายทั่วประเทศ มีการปรับปรุงและรักษาคุณภาพ บริการ อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรศัพท์ประจำที่ตลอดไป

2. โทรศัพท์สาธารณะ (Public Phone) มีจำนวนเลขหมายที่เปิดใช้ 312,605 เลขหมายทั่วประเทศ

3. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล ย่านความถี่ 1,900 MHz จำนวน 18,054 เลขหมาย บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ CELLULAR 470 จำนวน 2,569 เลขหมาย ซึ่งเหมาะกับผู้อยู่นอกโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่

4. บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL-VPN (Internet and Data) มีจำนวนพอร์ตที่เปิดใช้งาน ทั่วประเทศ 701,374 พอร์ต

5. งานคู่สายเช่า/วงจรเช่า มีจำนวนคู่สายเช่า/วงจรเช่าที่เปิดใช้งาน 42,814 วงจรทั่วประเทศ ซึ่งแบ่งเป็นระบบ Analog และ Digital

นอกจากนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยังมีบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (International Service) ผ่านรหัส 007 ไปยัง 213 ประเทศทั่วโลก และขยายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008 บนโครงข่าย IP ไปยัง 153 ประเทศทั่วโลก นอกจากนี้ยังให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศอื่น ๆ เช่นบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเก็บเงินปลายทาง บริการโทรศัพท์กลับบ้าน (ประเทศไทย) Calling Home โดยผ่านโอเปอเรเตอร์ (ข้อมูลการให้บริการที่สำคัญ รายงานประจำปี 2551 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) )

### ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีเป็นหน่วยงาน โครงสร้างสุดท้ายของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับส่วนอำนวยการฝ่ายที่ 1.1 ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งสิ้น 12 งาน ดังนี้

1. ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี
2. ศูนย์สนับสนุนปฏิบัติการจังหวัดราชบุรี
3. ศูนย์บริการตอนนอก
4. ศูนย์บริการตอนใน
5. ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ
6. ศูนย์การขายและลูกค้าสัมพันธ์
7. ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาราชบุรี
8. ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบ้านโป่ง
9. ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาโพธาราม
10. ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาคำเนินสะดวก
11. ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาจอมบึง
12. ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาปากท่อ

## หน้าที่ของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

1. จัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการขายและการให้บริการลูกค้า ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
  2. ขาย และให้บริการลูกค้าก่อนและหลังการขาย
  3. จำหน่ายผลิตภัณฑ์/บริการ และรับชำระเงินจากลูกค้า
  4. กำหนดเลขหมาย/คู่สาย และปรับปรุงทะเบียนคู่สาย
  5. ติดตั้ง ตรวจสอบ แก้ บำรุงรักษา เคเบิล สายกระจาย และแก้ไขเหตุขัดข้องต่าง ๆ
  6. ติดตั้ง บำรุงรักษา และแก้ไขเหตุเสีย อุปกรณ์ระบบชุมสาย สื่อสัญญาณ สื่อสาร ข้อมูล คู่สายเช่า/วงจรเช่า อุปกรณ์การกำลังและเครื่องปรับอากาศ
  7. ติดตั้ง โยกย้าย และแก้ไขเหตุขัดข้อง โทรศัพท์สาธารณะ ไทเทรียล และนำส่งเงิน
  8. ดูแลการตรวจสอบข้อมูล และการแก้ไขข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเข้าระบบให้ครบถ้วน และเป็นการประกันรายได้ เช่น ข้อมูลใบสั่งบริการ ข้อมูลการใช้บริการทางไกล ข้อมูลลูกค้า เป็นต้น
  9. ให้ความร่วมมือกับส่วนกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ในการจัดกิจกรรมการตลาด กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ในพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ
  10. ติดตาม เรงรัดหนี้กับลูกหนี้ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
  11. ดำเนินงานเกี่ยวกับธุรการ การเงิน บัญชี งบประมาณ ภาษี พัสดุ งานพัสดุคลังย่อย ในพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ
  12. บริหารร้าน TOT Shop และร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ฝ่ายกลยุทธ์การตลาดกำหนด
  13. ดูแล บริหารงานรับแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
  14. ดูแล บริหารงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) ในพื้นที่ภูมิภาคที่ ทีโอที รับเป็นตัวแทนการให้บริการ
  15. ให้บริการ USO ในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน ตามที่ กทช. กำหนด และจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงาน
  16. ควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน และ SLA ที่กำหนด



### บุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

ปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มี พนักงานทั้งสิ้น 18,791 คน พนักงานในส่วน ของสายงานขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1-5.1 มีทั้งสิ้น 7,615 คน (สายงานทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2552) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มี พนักงานประจำทั้งสิ้น 96 คน (ข้อมูลบุคคล ศูนย์สนับสนุนปฏิบัติการจังหวัดราชบุรี 30 ธันวาคม 2552)

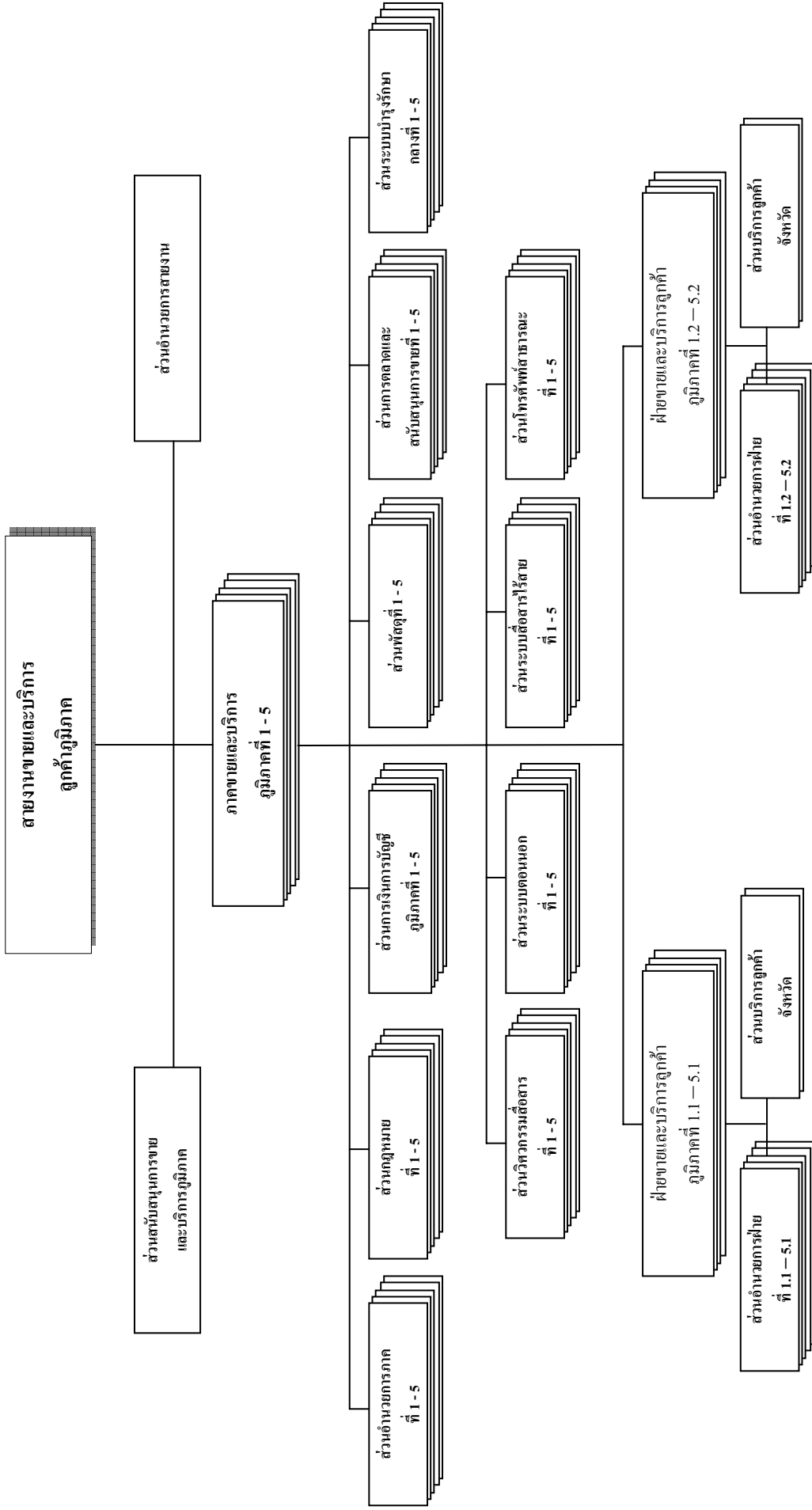
#### ตารางที่ 3 จำนวนบุคลากรส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีจำแนกตามส่วนงาน

ลำดับที่	ส่วนงาน	จำนวนบุคลากร / คน
1.	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี	2
2.	ศูนย์สนับสนุนปฏิบัติการจังหวัดราชบุรี	7
3.	ศูนย์บริการตอนนอก	26
4.	ศูนย์บริการตอนใน	12
5.	ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ	6
6.	ศูนย์การขายและลูกค้าสัมพันธ์	6
7.	ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาราชบุรี	9
8.	ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบ้านโป่ง	8
9.	ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาโพธาราม	6
10.	ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาคำเนินสะดวก	6
11.	ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาจอมบึง	3
12.	ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาปากท่อ	5
	รวมทั้งสิ้น	96

ที่มา : บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน), ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี, ศูนย์สนับสนุนปฏิบัติการ จังหวัดราชบุรี, “รายงานข้อมูลบุคคลประจำเดือนธันวาคม,” 25 ธันวาคม 2552.

โครงสร้างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

สายงานขายและบริการลูกค้าภูมิภาค



ภาพที่ 3 โครงสร้าง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ที่มา : บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), ส่วนการจัดองค์กร, โครงสร้าง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก

<http://10.102.91/measure/structure2005/index.html>

### บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ทั้งที่เป็น แนวคิด ทฤษฎี เพื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษา โดยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลจากพนักงานประจำ สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ได้ใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 95 คน ในการตอบแบบสอบถาม เป็นการเลือกจากพนักงานทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน

ตารางที่ 4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	N	n
≤ 10 ปี	6	6
11 - 15 ปี	17	17
16 - 20 ปี	29	29
21 - 25 ปี	23	23
26 - 30 ปี	18	18
31 ขึ้นไป	2	2
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>95</b>	<b>95</b>

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ สามารถเก็บตัวอย่างได้ 95 คน จากเดิม ที่มีพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 96 คน เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงย้ายสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรหลังจากการดำเนินการศึกษา

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาเพื่อ ทำการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานใช้การบ่งชี้ 8 ด้าน ของ Richard E. Walton (1974) ประกอบไปด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น และชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม และเรื่องความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ใช้การบ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1977) จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นการตรวจสอบ (check-list) และแบบเติมคำ จำนวน 5 ข้อคำถาม คือ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับ ระดับการศึกษา และการอบรมในสายงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ตามข้อบ่งชี้ 8 ด้านของ Richard E. Walton (1974) รวม 42 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ตามข้อบ่งชี้ จำนวน 3 ด้านของ Steers (1977) รวม 15 ข้อคำถาม

ซึ่งแบบสอบถามตอนที่ 2 แล 3 เป็นคำถามปลายปิด ใช้มาตราส่วนวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามแนวคิดมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 5 ตารางการแบ่งเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	ค่าามเชิงบวก	ค่าามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

การแปลความหมายของคะแนน ในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี แปลความหมาย โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด เป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยใช้เกณฑ์การประมาณค่าของ เบสท์ (Best 1978, 169 – 175) โดยใช้คะแนนสูงสุด ลบด้วย คะแนนต่ำสุด แล้วนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับการวัดที่ต้องการ จึงได้เกณฑ์การคิดคะแนน ดังนี้

หลักการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้เกณฑ์การประมาณค่าของ เบสท์ (Best)

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับการวัดที่ต้องการ}} = \frac{(5 - 1)}{3} = 1.33 \text{ คือความกว้างของขั้น}$$

<b>ระดับค่าเฉลี่ย</b>	<b>ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน</b>
3.67 – 5.00	= ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูง
2.34 – 3.66	= ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยปานกลาง
1.00 – 2.33	= ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยต่ำ

จากหลักการสามารถอธิบายเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 เท่ากับ ระดับต่ำหรือน้อย หมายความว่า พนักงานสังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 เท่ากับ ระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานสังกัดส่วน  
บริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 เท่ากับ ระดับสูง หรือมาก หมายความว่า พนักงานสังกัดส่วน  
บริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับสูง

หลักการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้เกณฑ์การประมาณค่าของ เบสท์ (Best)

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับการวัดที่ต้องการ}} = \frac{(5 - 1)}{3} = 1.33 \text{ คือความกว้างของขั้น}$$

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
3.67 – 5.00	ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูง
2.34 – 3.66	ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยปานกลาง
1.00 – 2.33	ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยต่ำ

จากหลักการสามารถอธิบายเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 เท่ากับ ระดับต่ำหรือน้อย หมายความว่า พนักงานสังกัดส่วน  
บริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 เท่ากับ ระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานสังกัดส่วน  
บริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 เท่ากับ ระดับสูง หรือมาก หมายความว่า พนักงานสังกัดส่วน  
บริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง

### 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพ  
ชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วน  
บริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ซึ่งเครื่องมือนี้สร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิดทฤษฎี หลักการ และ  
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้มีการตรวจสอบ และได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับ  
สำนวน ภาษา และความครอบคลุมของเนื้อหาของการศึกษา อีกทั้งได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจาก  
ภายนอก ทำการตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข

และทำการทดสอบเครื่องมือวิจัย (try out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์พบว่าด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ จากแหล่งต่างๆ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูล แนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ และระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงข้อมูลที่ได้ถูกเก็บรวบรวมจากหน่วยงาน ทั้งในรูปแบบของรายงาน บทวิเคราะห์ทาง สถิติ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด กับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 95 คน ใน 2 ประเด็น ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน และ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้มาจากแบบสอบถามจะนำมาตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ลงรหัสข้อมูลให้คะแนน บันทึกข้อมูลและทำการประมวลผล ด้วยโปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หรือ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ทำการประมวลผล และจัดทำตารางวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ นำเสนอ และสรุปผล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และค่าร้อยละ (percentage)

2. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยรวม และแต่ละด้าน ใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)



3. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้สถิติ ที (t-test) สำหรับตัวแปรกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ทำการส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 95 คน และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย ผลการศึกษานำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและด้านต่าง ๆ
3. ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและด้านต่าง ๆ
4. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล
6. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับ ระดับการศึกษา และการอบรมในสายงาน โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percent) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 95)

ข้อมูลส่วนบุคคล	พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	56	58.9
หญิง	39	41.1
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
<b>2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน</b>		
≤ 10 ปี	6	6.3
11 - 15 ปี	17	17.9
16 - 20 ปี	29	30.5
21 - 25 ปี	23	24.2
26 - 30 ปี	18	18.9
31 ปีขึ้นไป	2	2.1
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
<b>3. เงินเดือนที่ได้รับ</b>		
≤ 20,000 บาท	7	7.4
20,001 – 30,000 บาท	33	34.7
30,001 – 40,000 บาท	25	26.3
40,001 – 50,000 บาท	13	13.7
50,001 – 60,000 บาท	9	9.5
60,001 บาทขึ้นไป	8	8.4
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 95)

ข้อมูลส่วนบุคคล	พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ปวช. หรือต่ำกว่า	13	13.7
ปวส.	13	13.7
ปริญญาตรี	59	62.1
ปริญญาโท	7	7.4
อื่น ๆ	3	3.2
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
<b>5. การอบรมในสายงาน</b>		
เคย	92	96.8
ไม่เคย	3	3.2
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 95 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และเพศหญิงมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 95 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาเป็นระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 - 25 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 26- 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11- 15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

**เงินเดือนที่ได้รับ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 95 คน ส่วนใหญ่มีเงินเดือนที่ได้รับ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาเป็น เงินเดือนที่ได้รับ 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 เงินเดือนที่ได้รับ 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 เงินเดือนที่ได้รับ 50,001 – 60,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 เงินเดือนที่ได้รับ 60,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และเงินเดือนที่ได้รับ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

**ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 95 คน ส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมา มีสองระดับที่เท่ากันคือ ระดับ ปวส. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และระดับ ปวช. หรือต่ำกว่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 เช่นกัน ระดับ ปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และระดับการศึกษาอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

**การอบรมในสายงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 95 คน ส่วนใหญ่เคยอบรมในสายงานที่ตนปฏิบัติ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 และจำนวน ที่ไม่เคยได้รับอบรมในสายงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

## 2. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและด้านต่าง ๆ

การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมชาติ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น และชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม เพื่อหาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใช้การวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน ซึ่งได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงใน ตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านที่ 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	4.04	0.65	สูง
ด้านที่ 2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	3.61	0.61	ปานกลาง
ด้านที่ 3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.53	0.68	ปานกลาง
ด้านที่ 4 โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	3.60	0.60	ปานกลาง
ด้านที่ 5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.73	0.56	สูง
ด้านที่ 6 สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	3.66	0.62	ปานกลาง
ด้านที่ 7 ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น	3.11	0.65	ปานกลาง
ด้านที่ 8 ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม	4.73	0.42	สูง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.75</b>	<b>0.42</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.42 ซึ่งหมายถึงพนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละด้าน ปรากฏว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 รองลงมาได้แก่ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ระดับคุณภาพชีวิตพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้าน

สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูก  
 สุขลักษณะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ด้าน โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง  
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และสุดท้ายด้าน  
 ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานส่วนบริการลูกค้า  
 จังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ จำนวน 8  
 ด้าน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที  
 จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ คุณภาพ ชีวิตการ ทำงาน
ข้อที่ 1 ท่านมีความพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับใน ปัจจุบัน	4.14	0.75	สูง
ข้อที่ 2 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ ท่านปฏิบัติ	4.04	0.74	สูง
ข้อที่ 3 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ ส่วนงานอื่นที่คล้ายกันถือว่าเพียงพอและเป็นธรรม	4.04	0.77	สูง
ข้อที่ 4 ท่านพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ	4.17	0.72	สูง
ข้อที่ 5 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต	3.88	0.77	สูง
ข้อที่ 6 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาระงานที่ ท่านรับผิดชอบ	3.94	0.80	สูง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>4.04</b>	<b>0.65</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด  
 (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยโดยรวมในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

อยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.65 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ท่านมีความพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ลำดับที่ 3 คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ลำดับที่ 4 คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับส่วนงานอื่นที่คล้ายกันถือว่าเพียงพอและเป็นธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ลำดับที่ 5 คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และลำดับสุดท้ายคือ ค่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ตารางที่ 9 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูก สุขลักษณะ	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ คุณภาพ ชีวิตการ ทำงาน
ข้อที่ 1 ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน	3.79	0.70	สูง
ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมเรื่องความปลอดภัย ให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.52	0.91	ปานกลาง
ข้อที่ 3 สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความสะดวก สบายและเหมาะสม	3.67	0.76	สูง
ข้อที่ 4 สถานที่ทำงานของท่านสะอาดและถูกสุขลักษณะ	3.53	0.77	ปานกลาง
ข้อที่ 5 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เพียงพอและเหมาะสม กับการปฏิบัติงานของท่าน	3.53	0.80	ปานกลาง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.61</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยโดยรวมในด้าน สถานภาพการทำงานที่มีความ



ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.61 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความสะดวกสบายและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง เช่นกัน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่ทำงานของท่านสะอาดและถูกสุขลักษณะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมา คือ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และลำดับสุดท้ายหน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมเรื่องความปลอดภัยให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ตารางที่ 10 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านส่งเสริมท่านไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.33	0.87	ปานกลาง
ข้อที่ 2 ท่านรู้สึกกว่าบริษัทจะจ้างท่านจนเกษียณ	3.34	0.95	ปานกลาง
ข้อที่ 3 ท่านคิดว่า การพิจารณาความดีความชอบที่ได้รับมาจากความขยันหมั่นเพียร และตั้งใจทำงาน	3.67	0.88	สูง
ข้อที่ 4 ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน	3.59	0.86	ปานกลาง
ข้อที่ 5 ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบมากขึ้น	3.73	0.64	สูง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.53</b>	<b>0.68</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยโดยรวมในด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.68 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือท่านคิดว่าการพิจารณาความดีความชอบที่ได้รับมาจากความขยันหมั่นเพียร และตั้งใจทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง เช่นกัน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่ายักษ์จะจ้างท่านจนเกษียณ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และลำดับสุดท้าย หน่วยงานของท่านส่งเสริมท่านไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตารางที่ 11 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้าน โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ คุณภาพ ชีวิตการ ทำงาน
ข้อที่ 1 ท่านมีอิสระในการใช้ความรู้ ความสามารถความคิด สร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์ในงาน	3.86	0.68	สูง
ข้อที่ 2 ท่านได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ ความสามารถและรับผิดชอบมากขึ้น	3.85	0.67	สูง
ข้อที่ 3 ท่านพอใจกับโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความสามารถที่ส่วนงานมอบให้	3.68	0.62	สูง
ข้อที่ 4 ท่านมีโอกาสเข้าอบรมในงานที่ท่านสนใจ	3.33	0.88	ปานกลาง
ข้อที่ 5 ท่านได้รับการอบรมในสายงานของท่านเสมอ	3.26	0.92	ปานกลาง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.60</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยโดยรวมในด้านโอกาสในการใช้ และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.60 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านมีอิสระในการใช้ความรู้ ความสามารถความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์ในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานที่ใช้ความสามารถ และรับผิดชอบมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ท่านพอใจกับโอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถที่ส่วนงานมอบให้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ท่านมีโอกาสเข้าอบรมในงานที่ท่านสนใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และลำดับสุดท้าย ท่านได้รับการอบรมในสายงานของท่านเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ตารางที่ 12 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ คุณภาพ ชีวิตการ ทำงาน
ข้อที่ 1 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการจัดงานพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.42	0.77	ปานกลาง
ข้อที่ 2 ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.79	0.67	สูง
ข้อที่ 3 ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	3.91	0.70	สูง
ข้อที่ 4 เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.69	0.69	สูง
ข้อที่ 5 เมื่อมีปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานจะช่วยท่านเสมอ	3.82	0.74	สูง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.73</b>	<b>0.56</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยโดยรวม ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.56 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเรียงลำดับระดับความคิดเห็นระดับสูงจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ เมื่อมีปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานจะช่วยท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และสุดท้ายของระดับความคิดเห็นระดับสูงคือ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการจัดงานพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตารางที่ 13 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ คุณภาพ ชีวิตการ ทำงาน
ข้อที่ 1 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานได้อย่างเต็มที่	3.73	0.75	สูง
ข้อที่ 2 ท่านมีสิทธิสามารถปฏิเสธงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน	3.26	0.88	ปานกลาง
ข้อที่ 3 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานให้ดีขึ้น	3.71	0.76	สูง
ข้อที่ 4 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้ทำงานเท่าเทียมกับคนอื่น	3.77	0.76	สูง
ข้อที่ 5 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวท้าวชีวิตส่วนตัวของท่าน	3.83	0.86	สูง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.66</b>	<b>0.62</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยโดยรวมในด้านสิทธิส่วนบุคคล ในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.62 ซึ่งหมายถึงพนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเรียงลำดับระดับความคิดเห็นระดับสูงจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเคารพสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวท่ายชีวิตส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้ทำงานเท่าเทียมกับคนอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และสุดท้ายคือผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานให้ดีขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ ท่านมีสิทธิสามารถปฏิเสธงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ตารางที่ 14 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ คุณภาพ ชีวิตการ ทำงาน
ข้อที่ 1 ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับเวลาทำงานของท่าน	3.52	0.80	ปานกลาง
ข้อที่ 2 บ่อยครั้งที่ท่านต้องนำงานไปทำต่อที่บ้านหรือมาทำงานในวันหยุดไม่รับค่าตอบแทน	2.88	1.08	ปานกลาง
ข้อที่ 3 ด้วยลักษณะงานทำให้ท่านมีเวลาเป็นส่วนตัวและดูแลครอบครัวน้อยลง	2.78	0.85	ปานกลาง
ข้อที่ 4 บ่อยครั้งที่ท่านถูกรบกวนเรื่องงานในเวลาพักผ่อน	2.99	1.06	ปานกลาง
ข้อที่ 5 ลักษณะงานปัจจุบันทำให้ท่านสามารถจัดสรรเวลาทำงาน และเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	3.37	0.74	ปานกลาง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.11</b>	<b>0.65</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยโดยรวมในด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาคือ ลักษณะงานปัจจุบันทำให้ท่านสามารถจัดสรรเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ลำดับที่ 3 คือ บ่อยครั้งที่ท่านถูกรบกวนเรื่องงานในเวลาพักผ่อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ลำดับที่ 4 คือ บ่อยครั้งที่ท่านต้องนำงานไปทำต่อที่บ้านหรือมาทำงานในวันหยุดไม่รับค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 และลำดับสุดท้าย คือ ด้วยลักษณะงานทำให้ท่านมีเวลาเป็นส่วนตัวและดูแลครอบครัวน้อยลง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

ตารางที่ 15 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในด้านชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ คุณภาพ ชีวิตการ ทำงาน
ข้อที่ 1 อาชีพที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากสังคม	4.21	0.56	สูง
ข้อที่ 2 ท่านให้ความร่วมมือกับนโยบายในการประหยัดพลังงาน	4.01	0.61	สูง
ข้อที่ 3 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีได้รับความเชื่อถือจากสังคมภายนอก (CSR)	3.89	0.64	สูง
ข้อที่ 4 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	3.89	0.66	สูง
ข้อที่ 5 ท่านมีส่วนร่วมในงานที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีช่วยเหลือสังคมเสมอ	3.77	0.80	สูง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ข้อที่ 6 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมเสมอ (CSR)	3.55	0.77	ปานกลาง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>4.73</b>	<b>0.42</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยโดยรวมในด้านชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม อยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.42 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเรียงลำดับระดับความคิดเห็นระดับสูงจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ อาชีพที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ ท่านให้ความร่วมมือกับนโยบายในการประหยัดพลังงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ลำดับที่ 3 คือ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีได้รับความเชื่อถือจากสังคมภายนอก (CSR) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ลำดับที่ 4 คือ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ลำดับที่ 5 คือ ท่านมีส่วนร่วมในงานที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีช่วยเหลือสังคมเสมอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และลำดับสุดท้ายคือส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมเสมอ (CSR) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเพียงข้อเดียว

### 3. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและด้านต่าง ๆ

การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ เป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เพื่อหา

ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใช้การวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความผูกพันต่อองค์กร ทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน ซึ่งได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงใน ตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
ด้านที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร	4.15	0.60	สูง
ด้านที่ 2 ความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานในห้องค์การ	4.25	0.53	สูง
ด้านที่ 3 ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.89	0.60	สูง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>4.10</b>	<b>0.50</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 16 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.50 ซึ่งหมายถึงพนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละด้าน ปรากฏว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานในห้องค์การ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และสุดท้ายความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ทั้ง 3 ด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ จำนวน 3 ด้าน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 17 ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมของ องค์กร	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความ ผูกพันต่อ องค์กร
ข้อที่ 1 ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี	4.32	0.69	สูง
ข้อที่ 2 ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดราชบุรีมีการจัดขึ้น ด้วยความเต็มใจเสมอ	4.21	0.71	สูง
ข้อที่ 3 เป้าหมายของท่านและของส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ราชบุรีมีความสอดคล้องกัน	3.85	0.82	สูง
ข้อที่ 4 ท่านเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อตอบสนอง เป้าหมายของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี	4.21	0.62	สูง
ข้อที่ 5 ท่านชี้แจงและแก้ไขข้อกล่าวหาเมื่อได้ยินผู้อื่น กล่าวถึงส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีในทาง เสียหาย	4.14	0.72	สูง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>4.15</b>	<b>0.60</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรเฉลี่ยโดยรวม ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.15 ค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน อยู่ที่ 0.60 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ท่านเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อตอบสนองเป้าหมายของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ลำดับที่ 3 คือ ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการจัดขึ้นด้วยความเต็มใจเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ลำดับที่ 4 คือ ท่านขี้ใจ และแก้ไขข้อกล่าวหาเมื่อได้ยินผู้อื่นกล่าวถึง ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีในทางเสียหาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และลำดับสุดท้ายคือ เป้าหมายของท่านและของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีความสอดคล้องกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตารางที่ 18 ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้  
องค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการ ปฏิบัติงานในองค์กร	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความ ผูกพันต่อ องค์กร
ข้อที่ 1 ท่านพร้อมจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทุกอย่าง เพื่อความก้าวหน้าของส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ราชบุรี	4.39	0.61	สูง
ข้อที่ 2 แม้ไม่ใช่งานของท่านแต่เพื่อผลประโยชน์ของ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ท่านจะยื่นมือ เข้าช่วยเสมอ	4.21	0.71	สูง
ข้อที่ 3 ท่านยินดี และเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ กับส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี อย่างเต็ม ความสามารถ	4.38	0.59	สูง
ข้อที่ 4 ท่านทำทุกอย่างโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีจะได้รับเสมอ	4.25	0.64	สูง

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการ ปฏิบัติงานในองค์กร	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความ ผูกพันต่อ องค์กร
ข้อที่ 5 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีไม่ใช่ของท่าน คนเดียว จึงทำงานให้ผ่านไปวัน ๆ	4.04	0.99	สูง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>4.25</b>	<b>0.53</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 18 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรเฉลี่ยโดยรวม ในด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร อยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.53 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพร้อมจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของส่วนบริการลูกค้าจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ ท่านยินดีและเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์กับส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ลำดับที่ 3 คือ ท่านทำทุกอย่างโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีจะได้รับเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ลำดับที่ 4 คือ แม้ไม่ใช่งานของท่านแต่เพื่อผลประโยชน์ของ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีท่านจะยื่นมือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และลำดับสุดท้ายคือ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีไม่ใช่ของท่านคนเดียวจึงทำงานให้ผ่านไปวัน ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ตารางที่ 19 ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพของ องค์กร	n = 95		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความ ผูกพันต่อ องค์กร
ข้อที่ 1 ท่านคิดผิดที่มาทำงานที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ราชบุรี	4.22	1.00	สูง
ข้อที่ 2 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานอื่น หากส่วนบริการลูกค้า จังหวัดราชบุรีเห็นว่าเหมาะสม	3.55	0.94	ปานกลาง
ข้อที่ 3 ท่านพร้อมที่จะไปจากส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ราชบุรีทันทีเมื่อมีโอกาสและข้อเสนอที่ดีกว่า	3.24	1.27	ปานกลาง
ข้อที่ 4 เมื่อท่านทำงานนานขึ้น ท่านยังมีความผูกพันกับส่วน บริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี	4.28	0.74	สูง
ข้อที่ 5 ท่านคิดว่าส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีเป็นส่วน งานที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	4.17	0.85	สูง
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.89</b>	<b>0.60</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 19 พบว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรเฉลี่ยโดยรวม ในด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.60 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ เมื่อท่านทำงานนานขึ้น ท่านยังมีความผูกพันกับส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านคิดว่าท่านคิดผิดที่มาทำงานที่ส่วนบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และ ท่านคิดว่าส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีเป็นงานที่ดีที่สุดสำหรับท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง เช่นกัน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานอื่น หากส่วนบริการลูกค้า

จังหวัดราชบุรีเห็นว่าเหมาะสม พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และสุดท้าย ท่านพร้อมที่จะไปจาก ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีทันทีเมื่อมีโอกาสนี้ดีกว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

#### 4. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิเคราะห์ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 8 ด้าน กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าสถิติที (t-test) จำแนกตามเพศ การอบรมในสายงาน วิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับ และระดับการศึกษา หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 20 – 25

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

(n = 95)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เพศชาย (n=56)		เพศหญิง (n=39)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านที่ 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	4.06	0.73	4.00	0.52	0.49	0.62
ด้านที่ 2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	3.59	0.63	3.63	0.60	0.32	0.75
ด้านที่ 3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.54	0.77	3.52	0.52	0.16	0.87
ด้านที่ 4 โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	3.61	0.67	3.58	0.49	0.26	0.79
ด้านที่ 5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.70	0.60	3.76	0.51	0.47	0.64
ด้านที่ 6 สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	3.67	0.66	3.64	0.55	0.24	0.81

ตารางที่ 20 (ต่อ)

**(n = 95)**

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เพศชาย (n=56)		เพศหญิง (n=39)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านที่ 7 ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น	2.99	0.59	3.28	0.70	2.17	0.03*
ด้านที่ 8 ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม	4.72	0.49	4.75	0.30	0.32	0.75
<b>ผลรวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.47</b>	<b>3.77</b>	<b>0.34</b>	<b>0.39</b>	<b>0.70</b>

\*Sig &lt; 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 95 คน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่ามีเพียงด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่นสูงกว่าเพศชาย

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ และ โดยรวมของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการอบรมในสายงาน

**(n = 95)**

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เคยอบรม (n=92)		ไม่เคยอบรม (n=3)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านที่ 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	4.04	0.66	3.78	0.19	0.70	0.49

ตารางที่ 21 (ต่อ)

(n = 95)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เคยอบรม (n=92)		ไม่เคยอบรม (n=3)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านที่ 2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ	3.63	0.60	2.87	0.64	2.16	0.03*
ด้านที่ 3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงใน งาน	3.56	0.66	2.53	0.70	2.67	0.01*
ด้านที่ 4 โอกาสในการใช้และพัฒนาขีด ความสามารถของตนเอง	3.64	0.57	2.40	0.20	3.76	0.00*
ด้านที่ 5 การทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.75	0.55	3.07	0.58	2.11	0.04*
ด้านที่ 6 สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	3.68	0.61	2.93	0.42	2.11	0.04*
ด้านที่ 7 ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับ ชีวิตด้านอื่น	3.12	0.65	2.80	0.35	0.83	0.41
ด้านที่ 8 ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับ สังคม	4.73	0.43	4.60	0.33	0.54	0.59
<b>ผลรวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.41</b>	<b>3.12</b>	<b>0.11</b>	<b>2.71</b>	<b>0.01*</b>

\*Sig &lt; 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 95 คน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การเข้าร่วมอบรม ในสายงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS.	F	Sig.
ด้านที่ 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.217	5	0.443	1.054	0.391
	ภายในกลุ่ม	37.444	89	0.421		
	รวม	39.661	94			
ด้านที่ 2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	0.778	5	0.156	0.400	0.847
	ภายในกลุ่ม	34.618	89	0.389		
	รวม	35.396	94			
ด้านที่ 3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.337	5	0.067	0.140	0.982
	ภายในกลุ่ม	42.845	89	0.481		
	รวม	43.181	94			
ด้านที่ 4 โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	0.192	5	0.038	0.102	0.992
	ภายในกลุ่ม	33.528	89	0.377		
	รวม	33.720	94			
ด้านที่ 5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.731	5	0.146	0.451	0.812
	ภายในกลุ่ม	28.873	89	0.324		
	รวม	29.604	94			
ด้านที่ 6 สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.355	5	0.471	1.258	0.289
	ภายในกลุ่ม	33.315	89	0.374		
	รวม	35.670	94			
ด้านที่ 7 ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น	ระหว่างกลุ่ม	1.385	5	0.277	0.647	0.665
	ภายในกลุ่ม	38.119	89	0.428		
	รวม	39.505	94			



ตารางที่ 22 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS.	F	Sig.
ด้านที่ 8 ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.483	5	0.097	0.526	0.756
	ภายในกลุ่ม	16.360	89	0.184		
	รวม	16.843	94			
ผลรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.342</b>	<b>5</b>	<b>0.068</b>	<b>0.375</b>	<b>0.865</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>16.242</b>	<b>89</b>	<b>0.182</b>		
	รวม	<b>16.584</b>	<b>94</b>			

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS.	F	Sig.
ด้านที่ 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	8.658	5	1.732	4.971	0.000*
	ภายในกลุ่ม	31.003	89	0.348		
	รวม	39.661	94			

ตารางที่ 23 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS.	F	Sig.
ด้านที่ 2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	3.847	5	0.769	2.170	0.064
	ภายในกลุ่ม	31.550	89	0.354		
	รวม	35.396	94			
ด้านที่ 3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.985	5	0.797	1.810	0.119
	ภายในกลุ่ม	39.197	89	0.440		
	รวม	43.181	94			
ด้านที่ 4 โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.902	5	0.380	1.064	0.386
	ภายในกลุ่ม	31.818	89	0.358		
	รวม	33.720	94			
ด้านที่ 5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	2.182	5	0.436	1.416	0.226
	ภายในกลุ่ม	27.422	89	0.308		
	รวม	29.604	94			
ด้านที่ 6 สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.472	5	0.494	1.326	0.261
	ภายในกลุ่ม	33.198	89	0.373		
	รวม	35.670	94			
ด้านที่ 7 ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น	ระหว่างกลุ่ม	1.155	5	0.231	0.536	0.748
	ภายในกลุ่ม	38.350	89	0.431		
	รวม	39.505	94			
ด้านที่ 8 ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2.589	5	0.518	3.234	0.010*
	ภายในกลุ่ม	14.254	89	0.160		
	รวม	16.843	94			
ผลรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>1.940</b>	5	<b>0.388</b>	<b>2.359</b>	<b>0.046*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>14.643</b>	89	<b>0.165</b>		
	รวม	<b>16.584</b>	94			

\*Sig &lt; 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ พบว่าพนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้านได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม

เมื่อพบความแตกต่างผู้ศึกษาได้นำไปทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เงินเดือนที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย					
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			4.19	3.70	3.99	4.45	4.24	4.54
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	(1) ไม่เกิน 20,000 บาท	4.19	-					
	(2) 20,001 – 30,000 บาท	3.70		-		-.7517*		-.8447*
	(3) 30,001 – 40,000 บาท	3.99			-			
	(4) 40,001 – 50,000 บาท	4.45		.7517*		-		
	(5) 50,001 – 60,000 บาท	4.24					-	
	(6) 60,001 ขึ้นไป	4.54		.8447*				-

ตารางที่ 24 (ต่อ)

คุณภาพชีวิต การทำงาน	เงินเดือนที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย					
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			4.91	4.59	4.72	4.64	4.90	5.14
ด้านชีวิตการ ทำงานเกี่ยวข้องกับ สังคม	(1) ไม่เกิน 20,000 บาท	4.91	-					
	(2) 20,001 – 30,000 บาท	4.59		-				-.5518*
	(3) 30,001 – 40,000 บาท	4.72			-			
	(4) 40,001 – 50,000 บาท	4.64				-		
	(5) 50,001 – 60,000 บาท	4.90					-	
	(6) 60,001 ขึ้นไป	5.14		.5518*				-

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบรายคู่ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมเมื่อจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ พนักงานที่ได้รับเงินเดือน 40,001 – 50,000 บาท และ 60,001 ขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่า พนักงานที่ได้รับเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท ส่วนคู่อื่นไม่มีความแตกต่าง

ผลการทดสอบรายคู่ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับสังคม เมื่อจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ โดย พนักงานที่ได้รับมีเงินเดือน 60,001 ขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่า พนักงานที่ได้รับเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท ส่วนคู่อื่นไม่มีความแตกต่าง

ผลการทดสอบรายคู่ ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม พบว่าพนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS.	F	Sig.
ด้านที่ 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.367	4	0.842	2.087	0.089
	ภายในกลุ่ม	36.294	90	0.403		
	รวม	39.661	94			
ด้านที่ 2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	0.870	4	0.217	0.567	0.687
	ภายในกลุ่ม	34.527	90	0.384		
	รวม	35.396	94			
ด้านที่ 3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.812	4	0.703	1.568	0.190
	ภายในกลุ่ม	40.369	90	0.449		
	รวม	43.181	94			
ด้านที่ 4 โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	3.092	4	0.773	2.272	0.068
	ภายในกลุ่ม	30.627	90	0.340		
	รวม	33.720	94			
ด้านที่ 5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	1.245	4	0.311	0.988	0.418
	ภายในกลุ่ม	28.359	90	0.315		
	รวม	29.604	94			
ด้านที่ 6 สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.832	4	0.458	1.218	0.309
	ภายในกลุ่ม	33.838	90	0.376		
	รวม	35.670	94			
ด้านที่ 7 ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.991	4	0.248	0.579	0.678
	ภายในกลุ่ม	38.513	90	0.428		
	รวม	39.505	94			

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ด้านที่ 8 ชีวิตการทำงานมีความ เกี่ยวข้องกับสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.591	4	0.148	0.817	0.517
	ภายในกลุ่ม	16.253	90	0.181		
	รวม	16.843	94			
ผลรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.831</b>	4	<b>0.208</b>	<b>1.187</b>	<b>0.322</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>15.753</b>	90	<b>0.175</b>		
	รวม	<b>16.584</b>	94			

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษา ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

##### 5. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี จำนวน 3 ด้าน กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้วิธีการทดสอบค่าสถิติที (t-test) จำแนกตามเพศ การอบรมในสายงาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับ และระดับการศึกษาหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 26 - 30

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงานส่วน  
บริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

(n = 95)

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศชาย (n=56)		เพศหญิง (n=39)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ เป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร	4.07	0.65	4.25	0.49	1.45	0.15
ด้านที่ 2 ความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็ม ที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร	4.23	0.55	4.29	0.50	0.58	0.57
ด้านที่ 3 ด้านความต้องการที่จะรักษาความ เป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.87	0.66	3.92	0.51	0.41	0.68
<b>ผลรวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.54</b>	<b>4.16</b>	<b>0.44</b>	<b>0.94</b>	<b>0.35</b>

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท  
ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 95 คน พบว่า เพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ไม่  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า เพศ  
ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรใน ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมของ  
องค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร  
ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงานส่วน  
บริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการอบรมใน  
สายงาน

(n = 95)

ความผูกพันต่อองค์กร	เคยอบรม (n=92)		ไม่เคยอบรม (n=3)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ เป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร	4.16	0.60	3.67	0.42	1.42	0.16
ด้านที่ 2 ความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็ม ที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร	4.25	0.53	4.27	0.64	-0.04	0.97
ด้านที่ 3 ด้านความต้องการที่จะรักษาความ เป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.92	0.59	3.07	0.64	2.47	0.02*
<b>ผลรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.50</b>	<b>3.67</b>	<b>0.35</b>	<b>1.52</b>	<b>0.13</b>

\*Sig &lt; 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท  
ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 95 คน พบว่า ประสิทธิภาพในการเข้าร่วมการอบรมในสายงาน มี  
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า พนักงานที่เคยเข้ารับการอบรม และพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการ  
อบรม มีความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่เคยเข้ารับการอบรมที่ความ  
ต้องการด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มากกว่า พนักงานที่ไม่เคย  
เข้ารับการอบรม



ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS.	F	Sig.
ด้านที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.654	5	0.531	1.533	0.188
	ภายในกลุ่ม	30.822	89	0.346		
	รวม	33.475	94			
ด้านที่ 2 ความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.320	5	0.664	2.583	0.031*
	ภายในกลุ่ม	22.875	89	0.257		
	รวม	26.195	94			
ด้านที่ 3 ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.551	5	0.310	0.843	0.523
	ภายในกลุ่ม	32.754	89	0.368		
	รวม	34.305	94			
ผลรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>2.121</b>	<b>5</b>	<b>0.424</b>	<b>1.749</b>	<b>0.132</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>21.593</b>	<b>89</b>	<b>0.243</b>		
	รวม	<b>23.714</b>	<b>94</b>			

\*Sig < 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความผูกพันต่อองค์กร พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์กร

เมื่อพบความแตกต่างผู้ศึกษาได้นำไปทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) เพื่อหาว่าคู่ใดแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ทดสอบรายคู่พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้

องค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์การในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ

ความผูกพันต่อองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS.	F	Sig.
ด้านที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	4.562	5	0.912	2.809	0.021*
	ภายในกลุ่ม	28.913	89	0.325		
	รวม	33.475	94			
ด้านที่ 2 ความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์การ	ระหว่างกลุ่ม	4.720	5	0.944	3.912	0.003*
	ภายในกลุ่ม	21.476	89	0.241		
	รวม	26.195	94			
ด้านที่ 3 ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2.176	5	0.435	1.206	0.313
	ภายในกลุ่ม	32.129	89	0.361		
	รวม	34.305	94			
ผลรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>3.625</b>	5	<b>0.725</b>	<b>3.212</b>	<b>0.010*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>20.089</b>	89	<b>0.226</b>		
	รวม	<b>23.714</b>	94			

\*Sig < 0.05

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์การพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ พบว่าเงินเดือนที่ได้รับต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้านได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์การ และด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์การ

เมื่อพบความแตกต่างผู้ศึกษาได้นำไปทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe) เพื่อหาว่าคู่ใดแตกต่างกัน ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เงินเดือนที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย					
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			4.29	3.94	4.14	4.11	4.33	4.73
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร	(1) ไม่เกิน 20,000 บาท	4.29	-					
	(2) 20,001 – 30,000 บาท	3.94		-				-.7856*
	(3) 30,001 – 40,000 บาท	4.14			-			
	(4) 40,001 – 50,000 บาท	4.11				-		
	(5) 50,001 – 60,000 บาท	4.33					-	
	(6) 60,001 ขึ้นไป	4.73		.7856*				-
คุณภาพชีวิตการทำงาน	เงินเดือนที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย					
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			4.46	4.02	4.28	4.28	4.33	4.83
ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์กร	(1) ไม่เกิน 20,000 บาท	4.46	-					
	(2) 20,001 – 30,000 บาท	4.28		-				-.8008*
	(3) 30,001 – 40,000 บาท	4.28			-			
	(4) 40,001 – 50,000 บาท	4.28				-		
	(5) 50,001 – 60,000 บาท	4.33					-	
	(6) 60,001 ขึ้นไป	4.83		.8008*				-

ตารางที่ 30 (ต่อ)

คุณภาพชีวิต การทำงาน	เงินเดือนที่ได้รับ	ค่า เฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย					
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		$\bar{X}$	4.29	3.94	4.14	4.11	4.33	4.73
ผลรวม	(1) ไม่เกิน 20,000 บาท	4.29	-					
	(2) 20,001 – 30,000 บาท	3.94		-				-.6949*
	(3) 30,001 – 40,000 บาท	4.14			-			
	(4) 40,001 – 50,000 บาท	4.11				-		
	(5) 50,001 – 60,000 บาท	4.33					-	
	(6) 60,001 ขึ้นไป	4.73		.6949*				-

จากตารางที่ 30 ผลการทดสอบรายคู่ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร เมื่อจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ ปรากฏว่า เงินเดือนที่ได้รับต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับ 60,001 ขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับ 20,001 – 30,000 บาท ส่วนคู่อื่นไม่มีความแตกต่าง

ผลการทดสอบรายคู่ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์กร เมื่อจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ ปรากฏว่า เงินเดือนที่ได้รับต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ เงินเดือนที่ได้รับ 60,001 ขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับ 20,001 – 30,000 บาท ส่วนคู่อื่นไม่มีความแตกต่าง

ผลการวิเคราะห์ทดสอบรายคู่ ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม พบว่า เงินเดือนที่ได้รับต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับ 60,001 ขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับ 20,001 – 30,000 บาท

ตารางที่ 31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS.	F	Sig.
ด้านที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.206	4	0.552	1.587	0.185
	ภายในกลุ่ม	31.269	90	0.347		
	รวม	33.475	94			
ด้านที่ 2 ความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.680	4	0.420	1.542	0.197
	ภายในกลุ่ม	24.515	90	0.272		
	รวม	26.195	94			
ด้านที่ 3 ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.477	4	0.369	1.012	0.405
	ภายในกลุ่ม	32.828	90	0.365		
	รวม	34.305	94			
ผลรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.571	4	0.393	1.596	0.182
	ภายในกลุ่ม	22.143	90	0.246		
	รวม	23.714	94			

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 6. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทดสอบความสัมพันธ์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.
คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร	0.648	0.000*

จากตาราง 32 พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กันทางบวก โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = 0.648$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานใช้แนวคิดและเกณฑ์การวัดของ Richard E. Walton (1974) จำนวน 8 ด้าน และเรื่องความผูกพันต่อองค์กรใช้แนวคิดและใช้เกณฑ์การวัดของ Steers (1977) จำนวน 3 ด้าน

การศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรเป็นพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีรวมทั้งสิ้น 95 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ทำการเก็บรวบรวมวิเคราะห์ผล ใช้ค่าสถิติคือ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างนำไปทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี เชฟเฟ้ (Scheffe) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมวลผล

#### 1. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง “ การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ” สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1.1 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับ สูง ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามสมมติฐานการศึกษา และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบอยู่ในระดับสูงดังนี้ ด้านชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคมมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านการทำงานร่วมกัน

และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตามลำดับ ส่วนด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับ สูง ( $\bar{X} = 4.10$ ) ตามสมมติฐานการศึกษาเมื่อพิจารณารายด้านพบอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์กรมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรตามลำดับ

1.3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม และในด้านต่างๆ ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1.3.1 พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบ รายด้านพบเพศต่างกัน มีความแตกต่างกันกับคุณภาพชีวิตในด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น มากกว่าเพศชาย เป็นการสนับสนุนสมมติฐานในบางส่วน

1.3.2 พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3.3 พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเงินเดือนที่ได้รับ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี เชฟเฟ (Scheffe) พบพนักงานที่มีเงินเดือนสูง 40,001 – 50,000 บาท และ 60,001 ขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับ 20,001 – 30,000 บาท ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และด้านชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3.4 พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



1.3.5 พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีการอบรมในสายงาน ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม และในด้านต่างๆ ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า

1.4.1 พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.2 พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบเป็นรายด้านแล้วพบว่า ปัจจัยเรื่องระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานในห้องค์การ เป็นการสนับสนุนสมมติฐานในบางส่วน

1.4.3 พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเงินเดือนที่ได้รับ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี เชฟเฟ (Scheffe) พนักงานเงินเดือนที่ได้รับสูง 60,001 ขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับ 20,001-30,000 บาท ทั้งในภาพรวม และในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานในห้องค์การ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.4 พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.5 พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีการอบรมในสายงาน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกันเมื่อทำการเปรียบเทียบรายด้านพบปัจจัยเรื่องอบรมในสายงานที่ต่างกันมีความแตกต่างกัน กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยการเคออบรมในสายงานมีระดับความคิดเห็นด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มากกว่า การไม่เคออบรมในสายงาน เป็นการสนับสนุนสมมติฐานในบางส่วน

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = 0.648$ ) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ” สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีบริษัท ที โอที (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงตามสมมติฐานการศึกษา โดยจะเห็นได้ว่าระดับที่สูงที่สุดตามเกณฑ์การวัดของ Richard E. Walton (1974) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า คือ ด้านชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม พนักงานเชื่อว่าอาชีพนี้ได้รับการยอมรับจากสังคมเพราะผลปรากฏออกมามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านนี้ ( $\bar{X} = 4.73$ ) อันเนื่องมาจาก ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยงานภายใต้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่แปลงสภาพมาจาก องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่ดำเนินกิจการมา 56 ปีแล้วซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยาวนานในการดำเนินกิจการ การดำเนินงานในรูปแบบรัฐวิสาหกิจที่ผ่านมา องค์กร ได้ทำประโยชน์ และมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเสมอมา Corporate Social Responsibility (CSR) ไม่ว่าจะเป็นโครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมที่ได้รับใช้ได้เบื้องพระยุคลบาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ มาตั้งแต่แรกเริ่มโครงการในปี พ.ศ. 2538 เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนครูและยกระดับการศึกษาในพื้นที่ห่างไกล โครงการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงเพื่อสังคม Universal Service Obligation (USO) โดยให้บริการติดตั้งโทรศัพท์ธรรมดาและสาธารณะเพื่อผู้พิการทางสายตา (ตาบอด) ทำการติดตั้งและมอบบัตรโทรศัพท์แก่คนพิการและคนชราที่มีรายได้น้อย รวม 700,000 คน โครงการด้านการศึกษา TOT IT SCHOOL เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Based Society) และอื่น ๆ อีกมากมาย (รายงานประจำปี 2551 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ) เหล่านี้ส่งผลให้พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีความรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับจากสังคมมาโดยตลอด และพนักงานได้ให้การสนับสนุน ร่วมมือในการดำเนินการด้านสังคมตลอดมา ตรงกับ ทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของ Maslow ในขั้นที่ 3 เรื่อง ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love needs) และทฤษฎี ERG ของ เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) เรื่อง ความต้องการด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น Relatedness Needs (R) ต้องการความรักชื่นชมและยอมรับ

จากสังคม เพราะเมื่อคุณภาพชีวิตด้านเงินเดือนผลตอบแทนของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับสูงทำให้พนักงานมีความต้องการด้านอื่นที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎีสัมพันธ์กับผลการศึกษาคูณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ที่อยู่ในระดับสูง เป็นลำดับที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.04$ ) อันเนื่องมาจาก พนักงานส่วนบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีฐานเงินเดือนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่ 37,788 บาท (ข้อมูลสรุปบัญชีเงินเดือนพนักงาน ประจำเดือน ก.พ. 2553 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี) มีสวัสดิการทุกอย่างที่องค์กรมอบให้ไม่ว่าจะเป็น โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ตั้งแต่ตนเอง บิดา มารดา คู่สมรส และบุตร ค่าช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตรตั้งแต่อายุ 3 ปี จนถึงอายุ 25 ปี ค่าเบี้ยเลี้ยงที่พัก ค่าเดินทางกรณีไปอบรมสัมมนาออกสถานที่ ค่าเช่าบ้าน ค่าล่วงเวลา จึงส่งผลให้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว คุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม อยู่ในระดับสูงในทุก ๆ ด้าน ส่วนคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) แต่อยู่ในระดับสุดท้ายของ 8 ด้านตามแนวคิดของ Walton ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาของการศึกษาในเรื่องนี้ อันเนื่องมาจากการดำเนินงานที่เปลี่ยนไปของส่วนงาน ในรูปแบบของบริษัทที่ทำการแข่งขันในตลาดเสรีมากขึ้น แต่ยังคงสภาพการบริหารงานแบบรัฐวิสาหกิจอยู่ ส่งผลต่อความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน เนื่องจากพนักงานทำงานมากขึ้น มาทำงานในหยุดโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน เพื่อออกการตลาดหาลูกค้ารายใหม่เป็นการเพิ่มยอดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ให้ได้ตามเป้าหมายของส่วนงานมากขึ้น จากที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนในอดีต ก่อนการแปลงสภาพ สอดคล้องกับคำถามการศึกษาในเรื่องลักษณะงานทำให้ท่านมีเวลาเป็นส่วนตัวและดูแลครอบครัวน้อยลงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ( $\bar{X} = 2.78$ ) ซึ่งน้อยที่สุดในด้านนี้ และพนักงานถูกรบกวนเรื่องงานในเวลาพักผ่อนมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.99$ ) ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่นให้มีระดับที่น้อยกว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านอื่น อีกทั้งปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น มากกว่าเพศชาย อันเนื่องมาจาก พนักงานหญิงส่วนใหญ่ จำนวน 39 คนเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในสำนักงาน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนพนักงานด้วยกันเองมากกว่าการดูแลลูกค้าภายนอก เพศหญิงจะไปปฏิบัติงานพิเศษในกรณีไปการหาลูกค้าใหม่ในเวลาหลังเลิกงาน หรือในวันเสาร์ อาทิตย์ แตกต่างกับพนักงานชาย ที่ส่วนใหญ่เป็นช่างที่ต้องทำการพบปะกับลูกค้าและต้องติดต่อกับพนักงานด้วยกันเองทั้งส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง เนื่องจากต้องประสานงานในเรื่องงานติดตั้งและเหตุเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทุกวัน จึงทำให้เพศชายเกิดความไม่สมดุลในชีวิตการทำงานมากกว่าเพศหญิง เพศชายที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีจำนวน 56 คน ต้องทำงานนอกเวลามากกว่าเพศหญิง เช่น กรณีเกิดเหตุเสียเร่งด่วน การโดนขโมยลักตัดเคเบิลที่เกิดผลกระทบกับลูกค้าเป็นจำนวนมากและต้องเร่ง

แก้ไข ไม่ว่าจะจะเป็นเวลาใด และกรณีเหตุเสียที่เกิดขึ้นกับลูกค้ารายใหญ่ที่ต้องดูแลเป็นพิเศษเพราะมีข้อตกลงควบคุมคุณภาพเหตุเสียให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด Service Level Agreement (SLA) มีการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ในวันและเวลาที่เกิดเหตุตลอด 24 ชม. เป็นต้น จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ยอดเยี่ยม ชันทอง (2547) การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างพนักงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ไปรษณีย์และที่ปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์ สังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาในภาพรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานในครั้งนี้ เนื่องจากทั้งสองหน่วยงานเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ต้องรับมือกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีการลดลงและตัดอำนาจสิทธิ์ขาดการให้บริการแต่เพียงผู้เดียว ต้องแข่งขันกับการค้าเสรีเหมือนกัน จึงทำให้ทั้งสองหน่วยงานมีผลการศึกษาออกมาสอดคล้องกัน

2.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.10$ ) ตามสมมติฐานการศึกษา พิจารณารายด้าน พบด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร มีระดับสูงที่สุด อันเนื่องมาจากการทุ่มเทแรงกายแรงใจปฏิบัติงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ยอมเสียสละเวลาส่วนตัว เพื่อองค์กร มุ่งหวังให้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีได้รับผลประโยชน์ที่ดีตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากปัจจุบัน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี เข้าสู่ภาวะการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมภายใต้ พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 และพนักงานทราบเป็นอย่างดีว่า รายได้ส่วนหนึ่งของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มาจากการได้รับสัมปทานจากบริษัทร่วมการงาน ตามร่าง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ บัญญัติตามมาตรา 78 วรรค 3 ของ พ.ร.บ. (ส่วนสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร 17 มีนาคม 2553) และหากไม่มีรายได้จากสัมปทานดังกล่าว บริษัทต้องเกิดผลกระทบในเรื่องสภาพคล่องทางการเงิน และการลงทุนอย่างแน่นอน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในอนาคต พนักงานทุกท่านได้ทราบข่าวสารและความเป็นมาจากสื่อของทางบริษัท และจากสื่อภายนอกองค์กรมาโดยตลอด พนักงานทุกคนจึงร่วมมือกันเร่งดำเนินงานเพื่อสร้างรายได้จากการขายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL เพื่อมารับรายได้ด้านอื่น ที่ลดลงเรื่อย ๆ ตามหลักวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ (Product life cycle) ที่ต้องมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดอยู่เสมอ เนื่องจากสินค้าและบริการเดิมที่เป็นโทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์สาธารณะมีรายได้ลดต่ำลงอย่างต่อเนื่อง แต่ พนักงานทุกคนก็ร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้รายได้ตกลงช้าที่สุด และเร่งสร้างรายได้ใหม่จากบริการด้านการสื่อสารความเร็วสูง จึงส่งผลให้ระดับค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร

อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.25$ ) จากการการร่วมมือของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีทุกคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษณุกุล ศิริปัญญา (2545) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับสูง และงานวิจัยของ พิษณุ ทรรศเกียรติ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับผูกพันสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผลการศึกษาในครั้งนี้ ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน มีระดับที่สูง ทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.89$ ) แสดงให้เห็นว่าพนักงานยังคงมีความรัก ความผูกพันกับองค์กร ไม่คิดว่าตัวเองคิดผิดที่มาปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้ เพราะยังทำงานกับ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรียังมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ตามผลของการศึกษา แต่ก็มี ความไม่มั่นใจในสถานภาพของตนเองในอนาคตว่าจะเป็นอย่างไร ส่งผลออกมาในรูปของการ เข้าโครงการเกษียณอายุก่อนอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ (Early Retirement) เพื่อผลประโยชน์ที่จะได้รับ ที่คิดว่าดีกว่าไปเสี่ยงในอนาคต ปัจจุบันพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีอายุการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ที่ 16 - 20 ปี มีจำนวน 29 คน รองลงมาเป็นระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 - 25 ปี มีจำนวน 23 คน 26- 30 ปี จำนวน 18 คน 11- 15 ปี จำนวน 17 คน ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 6 คน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน จะเห็นได้ว่าพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีอายุการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยที่สูงจึงมีโอกาสน้อยมากในการออกไปปฏิบัติงานอื่นที่ได้ผลตอบแทนที่เท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม ทุกคนจึงร่วมมือกันเพื่อช่วยเหลือส่วนงาน เพราะเมื่อส่วนงานอยู่ได้ พนักงานก็อยู่ได้เช่นกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเพียงด้านเดียวคือด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร สอดคล้องกับ ทฤษฎี Side-bet ของ เบคเกอร์ ที่กล่าวไว้ว่าบุคคลที่ทำงานในองค์กรมานานเท่าใด ก็จะมีการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งใดที่ได้อุทิศในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้น

บุคคลที่อยู่กับองค์กรมานาน ย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ลำบากกว่าคนที่ยังทำงานมาไม่นาน ทฤษฎี Side-bet กล่าวว่าคนมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะเขาได้ลงทุนไว้ในองค์กร โดยการทุ่มเทความรู้ความสามารถ แรงกายแรงใจให้กับองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเวลาที่ว่านั้น เป็นการสะสมสิทธิประโยชน์หรือผลตอบแทนที่เขาจะพึงได้ เมื่อออกจากองค์กร

2.3 จากการศึกษาเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกัน ในภาพรวมทั้งสองด้าน พบว่าเงินเดือนที่ได้รับสูงก็มีคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สูงเช่นกัน สอดคล้องกับ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) สเตซี เจ. อัดัมส์ (Stacy J. Adams) ที่ผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนที่เขาได้รับจากการทำงาน (Outcomes) กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับการทำงาน (Inputs) และจะเปรียบเทียบ (Comparison) อัตราส่วน Inputs–Outcomes ของตนกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่น และจะแสดงผลออกมาในรูปแบบของความพอใจหรือ ไม่พอใจที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ที่มีเงินเดือนและสวัสดิการสูง รู้สึกได้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนกับการปฏิบัติงาน และความยุติธรรมที่ส่วนงานมอบให้ เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนงานอื่นที่คล้ายกันแล้วถือว่าเพียงพอและเหมาะสม ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและความผูกพันที่สูงขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยอดเยี่ยม ชันทอง (2547) การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างพนักงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ไปรษณีย์ และที่ปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์ สังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 ที่อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริสิทธิ์ สุขเจริญ (2550) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดราชบุรีที่เงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุปรียา เตชะอศวนันท์ (2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 5 ที่เงินเดือนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจ

ปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดาพร รื่องเสียง (2549) ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่พบว่าปัจจัยทางด้านรายได้หรืออัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ พิษญากุล ศิริปัญญา (2545) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา

พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ สอดคล้องกับงานวิจัยบางส่วนของ พิษญา ทรัพย์เกิดอนันต์ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ที่ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสำคัญต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร แต่เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่าอัตราเงินเดือนมีความสำคัญต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

2.4 จากการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วน บริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่ามีความสัมพันธ์กันในด้านบวก หมายถึง เมื่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสูง ก็ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กร สูงตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิฐฐ วงศ์นากนกร (2549) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1 พบความสัมพันธ์ทางบวกของ คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร และการวิจัยของ เรืองกฤษฎี สุวรรณอำไพ (2549) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันในทางบวกที่ระดับค่อนข้างสูง  $r = 0.07$

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการวิจัย รวมทั้งอภิปรายผลจากข้อมูลการ ค้นพบของงานวิจัยที่กล่าวมาแล้ว ผู้ศึกษามีข้อเสนอเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพัน ของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี เพื่อ เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กรอันเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

#### 3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

3.1.1 จากผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้า จังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าในภาพรวมอยู่ในระดับที่สูง โดยเฉพาะด้าน ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม อยู่ในระดับสูงที่สุด ดังนั้นส่วนงานคงต้องรักษาระดับการ ดำเนินงานเพื่อสังคม (CSR) เอาไว้หรือยกระดับให้สูงขึ้นเพราะพนักงานมีความรู้สึภาคภูมิใจใน

การเป็นองค์กรที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม จึงส่งผลปรากฏออกมาในการศึกษาในครั้งนี้ และต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิตในด้านที่น้อยที่สุด คือด้านความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น เพราะการที่พนักงานมาปฏิบัติงานให้กับองค์กรนอกเหนือเวลางาน อย่างเต็มที่ เช่นมาทำงานในวันหยุดโดยไม่ได้ค่าตอบแทน การออกหาลูกค้าหลังเลิกงานห้าโมงเย็น เป็นการทำได้ด้วยการโดนบังคับด้วยนโยบายหรือเป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ เพราะรักในองค์กรอย่างแท้จริงอยากให้องค์กรประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่วางไว้ จากการศึกษาทำให้ทราบว่าพนักงานมีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลง เพราะต้องทำงานมากขึ้น เพราะฉะนั้นหน่วยงานควรส่งเสริมขวัญกำลังใจในด้านนี้ซึ่งเป็นรูปธรรม เพื่อให้พนักงานรักองค์กรอย่างแท้จริง และพร้อมจะปฏิบัติงานในองค์กรอย่างจริงใจปราศจากอคติในใจ เช่น การยกย่องให้เป็นพนักงานที่ทำงานเพื่อองค์กรดีเด่น มีการประกวดแข่งขัน ในการปฏิบัติงาน สร้างวัฒนธรรมการทำงานแต่เช้า กลับเย็น ประกวดหน่วยงานประหยัดพลังงาน เหล่านี้เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน ได้นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีทุกท่าน

3.1.2 จากผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าอยู่ในระดับที่สูง ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร จึงกล่าวได้ว่าพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีแสดงให้เห็นว่าได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจเสียสละเวลา เพื่อผลสำเร็จขององค์กร ส่วนงานจึงสมควรรักษาวัฒนธรรมนี้เอาไว้และ ส่งเสริมให้กับพนักงานคนอื่นที่ยังมีระดับความผูกพันที่น้อยกว่าเพื่อนพนักงาน โดยทั่วไปให้ ก้าวไปสู่ระดับความผูกพันที่สูงขึ้น โดยการส่งเสริมให้พนักงานจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้นำมีส่วนสำคัญในการเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการเพราะเมื่อใดที่ผู้บริหารเป็นผู้ลงมือกระทำด้วยตัวเอง พนักงานสามารถรับทราบได้ เพราะเป็นหน่วยงานไม่ใหญ่มากนัก เช่น การให้ความร่วมมือทุกครั้งที่มีงานนอกเหนืองานประจำ ส่วนงานควรมีนโยบายเสริมสร้างความรักความสามัคคีให้พนักงานเพื่อเสริมสร้างผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เช่น การจัดประชุมสัมมนาชี้แจงนโยบาย สถานการณ์องค์กรในปัจจุบัน เพื่อเป็นการพบปะเพื่อนพนักงานด้วยกัน เสริมสร้างการทำงานเป็นทีมเพราะทุกคนต้องทำงานสัมพันธ์กันหมด นโยบายทุกอย่างที่ทำขึ้นต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพราะพนักงานเป็นบุคลากรที่สำคัญยิ่งของส่วนงานที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เพราะเมื่อพนักงานมีความสุขจากการทำงานก็ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และคุณภาพชีวิตที่ดีก็ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และประสิทธิผลที่องค์กรจะได้รับเต็มศักยภาพของพนักงาน



**3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย** เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ผู้ศึกษาเห็นสมควรให้มีการศึกษาวิจัยในลักษณะดังต่อไปนี้

3.2.1 ควรศึกษาในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยในด้านอื่น เช่นภาวะผู้นำองค์กร หรือนโยบายการบริหาร พนักงานแยกตามสายงาน เพื่อหาความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานปฏิบัติงาน

3.2.2 ควรศึกษาถึงการสร้างแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนา งาน แก่พนักงานเพื่อกระตุ้นให้เกิดความการปฏิบัติงานอย่างจริงจังเพิ่มประสิทธิผลต่อองค์กร

3.2.3 ควรทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ พนักงาน เพื่อทราบข้อมูลในด้านอื่น ๆ

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

“กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 123, ตอนที่ 65 (21 มิถุนายน 2549) : 12.

กัลยารัตน์ เวรเมธา. “ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอเชีย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

ขนิษฐา ศรีทอง. “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาล.” ภาคนิพนธ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2550.

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2547.

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ และ นัตยาพร เสมอใจ. การจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2547.

ชาญชัย อัจฉินสมาจาร. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ K & P BOOKS, 2547.

ชานนทร์ ปวงละคร. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มธุรกิจน้ำมัน.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

ถาวร สุกสิริวุฒิ. “ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรกรณีศึกษากองควบคุมงานซ่อมบำรุงอากาศยาน ฝ่ายช่างบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

ธีรสิทธิ์ สุขเจริญ. “ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดราชบุรี.” การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคม และการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.

นรา สมประสงค์. “การจูงใจ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 6 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 145-147. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536.

- บรรยงค์ โตจินดา. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทรวมสาส์น (1997), 2543.
- บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). แนวทางการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลในปี 2546 – 2548 ครั้งที่ 2 / 2546 วาระที่ 3.1 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 28 ธันวาคม 2552. เข้าถึงได้จาก <http://10.0.101.174/data/purpose.pdf>
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์บริการสิ่งพิมพ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2550.
- \_\_\_\_\_. “ประกาศบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรื่อง โครงการเกษียณอายุก่อนอายุครบ 60 ปี บริบูรณ์ ตามข้อตกลง ปี 2552.” 25 มีนาคม 2552. (อัคราเสนา)
- \_\_\_\_\_. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล. นโยบายหลักในการบริหารทรัพยากรบุคคล [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 8 กันยายน 2552. เข้าถึงได้จาก [http://10.0.101.174/Vision/HRM\\_Vision.pdf](http://10.0.101.174/Vision/HRM_Vision.pdf)
- \_\_\_\_\_. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, สายงานทรัพยากรบุคคล. สถิติอัตรากำลัง [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 30 ธันวาคม 2552. เข้าถึงได้จาก <http://10.0.101.174/stat/statpage.htm>
- \_\_\_\_\_. ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 1. รายงานประจำเดือน ของ บบภ.1.1 ประจำเดือน มกราคม 2553 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 4 มกราคม 2553. เข้าถึงได้จาก <ftp://10.145.11.100>
- \_\_\_\_\_. รายงานประจำปี 2551. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์บริการสิ่งพิมพ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2551.
- \_\_\_\_\_. ส่วนการจัดองค์กร. โครงสร้าง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 19 สิงหาคม 2552. เข้าถึงได้จาก <http://10.0.102.91/measure/structure2005/index.html>
- \_\_\_\_\_. ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี, ศูนย์สนับสนุนปฏิบัติการจังหวัดราชบุรี. “รายงานข้อมูลบุคคลประจำเดือน ธันวาคม.” 25 ธันวาคม 2552.
- \_\_\_\_\_. ส่วนบริหารค่าตอบแทน, ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล. “สรุปบัญชีเงินเดือนพนักงาน ประจำเดือน ก.พ. 2553 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี.” 23 กุมภาพันธ์ 2553.
- \_\_\_\_\_. ส่วนสื่อสารองค์กร, ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร. ร่าง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ซึ่งมีผลกระทบทางการเงินต่อ ทีโอที ผ่านความเห็นชอบจากสภาผู้แทนราษฎร [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 17 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก [http://intra.tot.co.th/web\\_data/CMS/2553/Attachment/52445/530300439.pdf](http://intra.tot.co.th/web_data/CMS/2553/Attachment/52445/530300439.pdf)

- บันลือศักดิ์ ศรีระสร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- “พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 118, ตอนที่ 106 (16 พฤศจิกายน 2544) : 43-44.
- “พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115, ตอนที่ 8 (20 กุมภาพันธ์ 2541) : 24.
- “พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116, ตอนที่ 128 (16 ธันวาคม 2542) : 6-10.
- “พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ.2543.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117, ตอนที่ 31 (7 เมษายน 2543) : 12.
- “พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกัับวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117, ตอนที่ 16 (7 มีนาคม 2543) : 26-27.
- พะยอม วงศ์สารศรี. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พรานนก, 2534.
- พิชญา ทรัพย์เกิดอนันต์. “ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- พิชญากุล ศิริปัญญา. “ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- พิสิฎฐ วงศ์นากนกร. “ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549.
- ภัทรา หิรัญรัตน์พงศ์. “การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

- มงคล ลาวรรณา. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2551.
- ยอดเยี่ยม ชันทอง. “การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างพนักงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ไปรษณีย์และที่ปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์ สังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- รัชดาพร รื่องเสียง. “ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- เรื่องกฤษฎี สุวรรณอำไพ. “ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2549.
- วิจิตร ศรีสอ้าน และ อวยชัย ชบา. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2534.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน, แพลและเรียบเรียง. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2550.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสาร, 2545.
- สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา. “คุณภาพชีวิตการทำงานของช่าง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, 2541.
- สุทธลักษณ์ ศิลลา. “ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2545.
- สุปรียา เตชะอศวนันท์. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5.” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- เสนาะ ดิยาวัว. การบริหารบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ. “การศึกษาเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างข้าราชการ กับ พนักงานมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2551.

### ภาษาอังกฤษ

- Alderfer, Clayton P. Existence Relatedness and Growth. New York : Free Press, 1972.
- Beach, Dale S. Personnel : The Management of People at Work. New York : The Macmillan Publishing Co., 1980.
- Becker, Howard S. “Note on the Concept of Commitment.” American Journal Sociology 66 (April 1960) : 35.
- Best, John W. Research in education. 3rd ed. New Delhi : Prentice Hal, 1978.
- Buchanan, Bruce. “Building Organization Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations.” Administrative Science Quarterly, no. 19 (1974) : 533.
- Eisenberger, R., and others. “Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation.” Journal of Applied Psychology 75, 11 (1990) : 51-59.
- Flippo, Edwin B. Personnel Management. 6th ed. New York : McGraw – Hill, 1984.
- Greenberg, James., and Richard A Baron. Behavior in Organizations. 4th ed. Needham Heights : Allyn and Bacon, 1995.
- Herzberg, Frederick. and others. The Motivation to Work, New York : John Wiley, 1959.
- Knox, S., and J.E. Irving. “An interactive quality of work life model applied to organizational transition.” Journal of Nursing Administration 27 (January 1997) : 39-47.
- Marsh, Robert., and Hiroshi Mannari. “Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study.” Administrative Science Quarterly, no. 22 (1979) : 57.
- Maslow, Abraham H. Motivation Personality. 2nd ed. New York : Harper & Row Publishing Inc, 1970.
- McClelland, David C. Power : The Inner Experience. New York : Irvington Publishers, Inc., 1975.

- Mitchell, Terrence R., and Jane R. Larson. People in Organization : An Introduction to Organizational Behavior. 3rd ed. Singapore : McGraw-Hill international Editions, 1987.
- Mondy, Wayne R., and Robert M. Noe. Human resource management. New Jersey : Prentice Hall, 1996.
- Near, J.P. "Organizational commitment among Japanese and U.S. workers." Organization Studies, no. 10 (1989) : 281-300.
- Nedler, D.A. and others. Organization Development in Health Care Organizations. United States of America : Amon-Wesby Publishing Co. Inc.,1982.
- Rao, Vaska R. "Better Quality of Work Life Through Productivity." International Productivity Congress Hong Kong : Nordica International Ltd., (1992) : 209.
- Stacy, Adam J. et al. Visual Communication. Washington D.C. : The Association for Educational Communications and Technology,1960.
- Steers, Richard M. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment." Administrative Science Quarterly, no. 22, (August 1977) : 46.
- \_\_\_\_\_. Introduction to Organization Behavior. 3rd ed. Boston : Scott Fore Snan and Company, 1988.
- Vroom, Victor H. Work and Motivation. California : Jossey-Base, 1995.
- Walton, Richard E. "Improving the Quality of Working life." Harvard Business Review (May-June 1974) : 12.
- \_\_\_\_\_. "Quality of Working Lift : What Is It?." Sloan Management Review 15 (September 1973) : 12-16.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงาน  
ที่มีต่อ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

## แบบสอบถามเพื่อศึกษา

### เรื่อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด  
(มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี โดยประเมินตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงใคร่ขอให้ท่านได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามนี้รวม 3 ตอน

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงในข้อที่เป็นจริง

ข้อ 1 เพศ  ชาย  หญิง

ข้อ 2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- |                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ≤ 10 ปี    | <input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี |
| <input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี | <input type="checkbox"/> 21 - 25 ปี |
| <input type="checkbox"/> 26 - 30 ปี | <input type="checkbox"/> 31 ขึ้นไป  |

ข้อ 3 เงินเดือนที่ได้รับ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ≤ 20,000 บาท        | <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 50,001 – 60,000 บาท | <input type="checkbox"/> 60,001 บาท ขึ้นไป   |



**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)  
กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยมากที่สุดหรือยอมรับข้อความโดยไม่มีข้อยกเว้น
มาก	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยมากหรือยอมรับข้อความโดยมีข้อยกเว้นเพียงเล็กน้อย
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยปานกลางหรือยอมรับข้อความปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยน้อยหรือยอมรับข้อความโดยมีข้อยกเว้นอยู่เป็นจำนวนมาก
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุดหรือยอมรับข้อความโดยมีข้อยกเว้นมากที่สุด

หัวข้อเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านที่ 1</b> คำตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมชาติ					
1. ท่านมีความพอใจในคำตอบแทนที่ที่ได้รับในปัจจุบัน					
2. คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติ					
3. คำตอบแทนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับส่วนงานอื่นที่คล้ายกันถือว่าเพียงพอและเป็นธรรมชาติ					
4. ท่านพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ					
5. คำตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต					

หัวข้อเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ					
<b>ด้านที่ 2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ</b>					
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน					
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมเรื่องความปลอดภัยให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความสะดวก สบาย และเหมาะสม					
4. สถานที่ทำงานของท่านสะอาดและถูกสุขลักษณะ					
5. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของท่าน					
<b>ด้านที่ 3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน</b>					
1. หน่วยงานของท่านส่งเสริมท่านไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
2. ท่านรู้สึกว่ามีบริษัทจะจ้างท่านจนเกษียณ					
3. ท่านคิดว่าการพิจารณาความดีความชอบที่ได้รับมาจากความขยันหมั่นเพียร และตั้งใจทำงาน					
4. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน					
5. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบมากขึ้น					
<b>ด้านที่ 4 โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง</b>					
1. ท่านมีอิสระในการใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์ในงาน					
2. ท่านได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ความสามารถ และรับผิดชอบ มากขึ้น					

หัวข้อเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ท่านพอใจกับโอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถที่ส่วนงานมอบให้					
4. ท่านมีโอกาสเข้าอบรมในงานที่ท่านสนใจ					
5. ท่านได้รับการอบรมในสายงานของท่านเสมอ					
<b>ด้านที่ 5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น</b>					
1. ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการจัดงานพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
2. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
3. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้					
4. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
5. เมื่อมีปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานจะช่วยท่านเสมอ					
<b>ด้านที่ 6 สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน</b>					
1. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานได้อย่างเต็มที่					
2. ท่านมีสิทธิสามารถปฏิเสธงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน					
3. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานให้ดีขึ้น					
4. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้ทำงานเท่าเทียมกับคนอื่น					
5. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวล่วงชีวิตส่วนตัวของท่าน					

หัวข้อเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านที่ 7 ความสมดุลในสถานที่ทำงานกับชีวิตด้านอื่น</b>					
1. ปริมาณงานที่ท่านทำได้รับมีความเหมาะสมกับเวลาทำงานของท่าน					
2. บ่อยครั้งที่ท่านต้องนำงานไปทำต่อที่บ้านหรือมาทำงานในวันหยุดไม่รับค่าตอบแทน					
3. ด้วยลักษณะงานทำให้ท่านมีเวลาเป็นส่วนตัวและดูแลครอบครัวน้อยลง					
4. บ่อยครั้งที่ท่านถูกรบกวนเรื่องงานในเวลาพักผ่อน					
5. ลักษณะงานปัจจุบันทำให้ท่านสามารถจัดสรรเวลาทำงาน และเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
<b>ด้านที่ 8 ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม</b>					
1. อาชีพที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากสังคม					
2. ท่านให้ความร่วมมือกับนโยบายในการประหยัดพลังงาน					
3. ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีได้รับความเชื่อถือจากสังคมภายนอก (CSR)					
4. ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม					
5. ท่านมีส่วนร่วมในงานที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีช่วยเหลือสังคมเสมอ					
6. ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมเสมอ (CSR)					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

**ตอนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)  
กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

หัวข้อเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร</b>					
1. ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี					
2. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีการจัดขึ้น ด้วยความเต็มใจเสมอ					
3. เป้าหมายของท่านและของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีมีความสอดคล้องกัน					
4. ท่านเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อตอบสนองเป้าหมายของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี					
5. ท่านขี้แฉและแก้ไขข้อกล่าวหาเมื่อได้ยินผู้อื่นกล่าวถึงส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีในทางเสียหาย					
<b>ด้านที่ 2 ความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร</b>					
1. ท่านพร้อมจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี					
2. แม้ไม่ใช่งานของท่านแต่เพื่อผลประโยชน์ของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ท่านจะยื่นมือเข้าช่วยเหลือ					
3. ท่านยินดี และเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์กับส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี อย่างเต็มความสามารถ					



หัวข้อเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ท่านทำทุกอย่างโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีจะได้รับเสมอ					
5. ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีไม่ใช่ของคนเดียว จึงทำงานให้ผ่านไปวันๆ					
<b>ด้านที่ 3 ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร</b>					
1. ท่านคิดผิดที่มาทำงานที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี					
2. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานอื่น หากส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีเห็นว่าเหมาะสม					
3. ท่านพร้อมที่จะไปจากส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีทันทีเมื่อมีโอกาสและข้อเสนอที่ดีกว่า					
4. เมื่อท่านทำงานนานขึ้น ท่านยังมีความผูกพันกับส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี					
5. ท่านคิดว่าส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรีเป็นงานที่ดีที่สุดสำหรับท่าน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ 25 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วย นางวนิดา เหลืองสังกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษา ดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ



ที่ ศธ 0520.303/ 0551

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ  
จังหวัดเพชรบุรี 76120

๒๕ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นายสมชาย แซ่ลิ้ม ผู้อำนวยการ 9 ส่วนบริหารค่าตอบแทน  
ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางวนิดา เหลืองตั้งกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง  
“การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)  
กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็น  
ผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรด  
เป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความ  
อนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4027

ที่ ศธ 0520.303/ 0550



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ  
จังหวัดเพชรบุรี 76120

๒๕ มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นายชนพล จันตะนี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 5  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์นี้ด้วย

ด้วย นางวนิดา เหลืองสังกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง  
“การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)  
กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็น  
ผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด  
เป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความ  
อนุเคราะห์จากท่าน และขอพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์ชัย พสุนนท์)  
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ  
โทร. 0 3259 4031  
โทรสาร 0 3259 4027

ภาคผนวก ค

หนังสือขอตกลงเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 0520.303/ 0511

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

1 ม.3 ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

11 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน - โทรศัพท์จังหวัดนครปฐม

ด้วย นางวนิดา เหลืองสัจจกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี" มีความประสงค์จะขอตกลงเครื่องมือวิจัยกับพนักงานในองค์กรของท่านโดยใช้แบบสอบถาม

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือวิจัยกับนักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดต่างๆ ใคร่ขออนุญาตให้ นางวนิดา เหลืองสัจจกุล หมายเลขโทรศัพท์ 032 - 321649 เป็นผู้ประสานงานติดต่อโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์ชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4027

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล





ที่ ศธ 0520.303/ 0512

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
1 ม.3.ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

11 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน\* โทรศัพท์จังหวัดราชบุรี

ด้วย นางวนิดา เหลืองสัจจกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี" มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานองค์กรของท่าน เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ (Independent Studies)

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาต และแจ้งบุคลากรของท่านทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดต่างๆ ใคร่ขออนุญาตให้ นางวนิดา เหลืองสัจจกุล หมายเลขโทรศัพท์ 032 - 321649 เป็นผู้ประสานงานติดต่อโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์ พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4027

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางวนิดา เหลืองสัจกุล
ที่อยู่	124/107 ถนนเสือป่า ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 73000
ที่ทำงาน	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) 158/1 ถนนศรีสุริยวงศ์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โทรศัพท์ 0 3232 1649
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ทั่วไป จากสถาบันราชภัฏนครปฐม
พ.ศ. 2547	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2551	ศึกษาต่อระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนาม จันทร์ นครปฐม
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2538 - 2542	พนักงานธุรการ 3 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดราชบุรี
พ.ศ. 2542 - 2544	พนักงานธุรการ 4 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดราชบุรี
พ.ศ. 2544 - 2551	นักปฏิบัติการธุรการ 5 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัด ราชบุรี
พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน	นักปฏิบัติการธุรการ 6 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดราชบุรี