

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะเศรษฐกิจถดถอย (recession) ทั่วโลก อาจกล่าวได้ว่าประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ประสบกับปัญหาดังกล่าว ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างได้ผลกระทบ มีธุรกิจหลายธุรกิจได้ปิดกิจการลง เพราะไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ เนื่องจากประสบกับภาวะขาดทุน และสำหรับองค์กรหรือบริษัทที่ยังดำเนินกิจการอยู่ต่างก็มีมาตรการต่าง ๆ ในการลดต้นทุนไม่ว่าจะเป็นด้านแรงงาน การใช้ทรัพยากรและปัจจัยในการผลิตเพื่อให้สามารถดำรงธุรกิจต่อไปได้

องค์กรจะประสบความสำเร็จ และบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้นั้น ส่วนหนึ่งจากการใช้ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจนั้น ประกอบด้วย คน (man) เงิน (money) วัตถุดิบ (material) เครื่องจักร (machine) วิธีการ (method) และการบริหาร (management) หรือ 6M's และเมื่อพิจารณาแล้วปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดคือ คนนั่นเอง เพราะถึงแม้องค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบสิ่งของที่ดีราคาถูก มีคุณภาพ มีเครื่องจักรที่ทันสมัย มีวิธีการผลิตที่ดีทันสมัย รวมถึงมีการบริหารจัดการที่ดีเพียงใด แต่องค์กรขาดบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และทัศนคติที่ไม่เหมาะสมกับการทำงาน ก็อาจส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรในระยะยาวไม่ประสบความสำเร็จได้ องค์กรปัจจุบันที่ประสบความสำเร็จสิ่งสำคัญที่สุดคือการมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ ความชำนาญอยู่ในองค์กร ซึ่งเขาเหล่านั้นถือเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการทำให้องค์กรก้าวหน้า ประสบความสำเร็จ และบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมาย ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ในขณะที่เดียวกันองค์กรที่ประสบกับความล้มเหลวนั้น ส่วนหนึ่งของสาเหตุใหญ่มาจากทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั่นเอง ดังนั้นการเอาใจใส่ต่อทรัพยากรบุคคลในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องให้ความสำคัญ อีกทั้งยังต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรทุกระดับและผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรต่อไป (พันตรีทวี วงศ์พัฒน์, ออนไลน์, 2550)

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก (ผจญ เกลิมสาร, 2540, หน้า 22)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) ได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงถือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิต (quality of life) ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เพราะเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่ง Ronen (1984, p. 12) ได้กล่าวว่าจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และสังคมวิทยาในสถานที่ทำงาน แต่เดิมแนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างอยู่ในลักษณะปรปักษ์ จนกระทั่งปัจจุบันได้มีการปรับแนวคิดใหม่ โดยเป้าหมายระหว่างนายจ้างและลูกจ้างมีลักษณะการมีเป้าหมายร่วมกัน คือ ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูงขึ้น และองค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น

โดยจากการวิจัยของ Considine and Callus (2002) พบว่าพนักงานชาวออสเตรเลียในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งโดยเฉลี่ย 70% ของพนักงานมีความพึงพอใจหรือมีความรู้สึกด้านคุณภาพชีวิตทั้ง 14 ข้อ ในทางด้านบวก โดยจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ประเภทของงานแบบประจำหรือชั่วคราว ตำแหน่งของงาน เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับบริหาร บรรยากาศขององค์กรแบบประชาธิปไตยหรือเผด็จการ เป็นต้น และจากการวิจัยของ Sirgy and Efraty (1990, pp. 31-47) พบว่าพนักงานมีความต้องการในด้านความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับทุกปัจจัย ดังนั้น การให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นย่อมส่งผลให้เกิดรูปธรรมและนามธรรมของการจ้างงานในองค์กรในด้านของแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน การทุ่มเทในงานและผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวชี้วัดในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารและนักวิชาการให้ความสำคัญ เพราะความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน และเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลและเป้าหมายขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้บ่งที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร (Buchanan, 1974, pp. 533-545)

ความผูกพันต่อองค์กร เกิดจากการที่พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งมาจากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี Whitley and Cooper (1989, pp. 521-539) พบว่าการที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในแง่ลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดการละเลยเพิกเฉย (neglect) ต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กรตลอดจนการลาออกจากองค์กรไปในที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรสามารถลดการลาออกของพนักงานไปอยู่กับองค์กรอื่น หรือไปประกอบอาชีพอื่นได้ ซึ่งการที่พนักงานลาออกจะส่งผลให้องค์กรเกิดการสูญเสียพนักงานที่ดี มีความรู้ ความชำนาญในการทำงาน และทำให้องค์กรมีต้นทุนจากการลาออกของพนักงานคือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง (direct expenses) ซึ่งจะรวมถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม พัฒนาพนักงานที่รับเข้ามาใหม่เพื่อให้สามารถทำงานแทนพนักงานเดิมที่ออกไปได้ ต้นทุนทางอ้อม (indirect costs) เป็นผลกระทบของปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผลผลิตหรือประสิทธิภาพขององค์กรก็จะลดลงไปช่วงหนึ่ง เนื่องจากพนักงานไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน และส่งผลในการทำลายขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์กรได้ รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าอาจเปลี่ยนตามไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการตามพนักงานที่ลาออกไปได้ และต้นทุนสุดท้ายคือ ต้นทุนค่าเสียโอกาส (opportunity costs) เกิดจากความรู้ที่เราต้องสูญเสียไปกับพนักงานที่ลาออก (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2550, หน้า 115)

ในส่วนของผลกระทบต่อพนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์กร จะพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ต้องรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้นจากเดิมที่ทำอยู่ ในช่วงที่เพื่อนร่วมงานลาออก และองค์กรกำลังสรรหามูลค่าทดแทนไม่ได้ หรืออาจจะต้องปฏิบัติงานแทนตลอดไป ถ้าองค์กรนั้นต้องการลดพนักงานลง และองค์กรเห็นว่าพนักงานที่เหลืออยู่สามารถปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้นได้ดี ก็อาจทำให้องค์กรไม่สรรหามูลค่าเพิ่ม ส่งผลให้พนักงานต้องรับภาระงานเพิ่มจากเดิมตลอดไป ซึ่งอาจทำให้ความพึงพอใจในงานลดลงไปอีก นอกจากนี้ยังส่งผลให้บุคลากรที่ยังอยู่พยายามพิจารณาหาเหตุผลและสาเหตุที่ทำให้บุคคลอื่น ๆ ต้องลาออกจากงาน

บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราประสบปัญหาพนักงานระดับปฏิบัติการมีการลาออก และมีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานจำนวนมาก ซึ่งจากการลาออกและการหมุนเวียนของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินค้า ต้นทุนการผลิต การส่งมอบ รวมถึงต้นทุนการสรรหาพนักงานระดับปฏิบัติการใหม่ ตลอดจนถึงต้นทุนในการฝึกอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน และมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญในการทำงานเท่าเทียมกับพนักงานที่ลาออกไปได้ รวมถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ดังนั้น จากความสำคัญและอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร จึงทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา

เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ โดยทำการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
4. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

### ความสำคัญของการศึกษา

ความสำคัญของการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อหาแนวทางในการบำรุงรักษาบุคลากร และปรับปรุงเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจแก้ปัญหา และเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและโครงการต่าง ๆ ในการปรับปรุงเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ผู้บริหารของบริษัทฯ ต่าง ๆ สามารถนำผลการวิจัยกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

3. เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด

### กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราข้อมูลที่ได้ประกอบด้วยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เป็นตัวแปรต้น

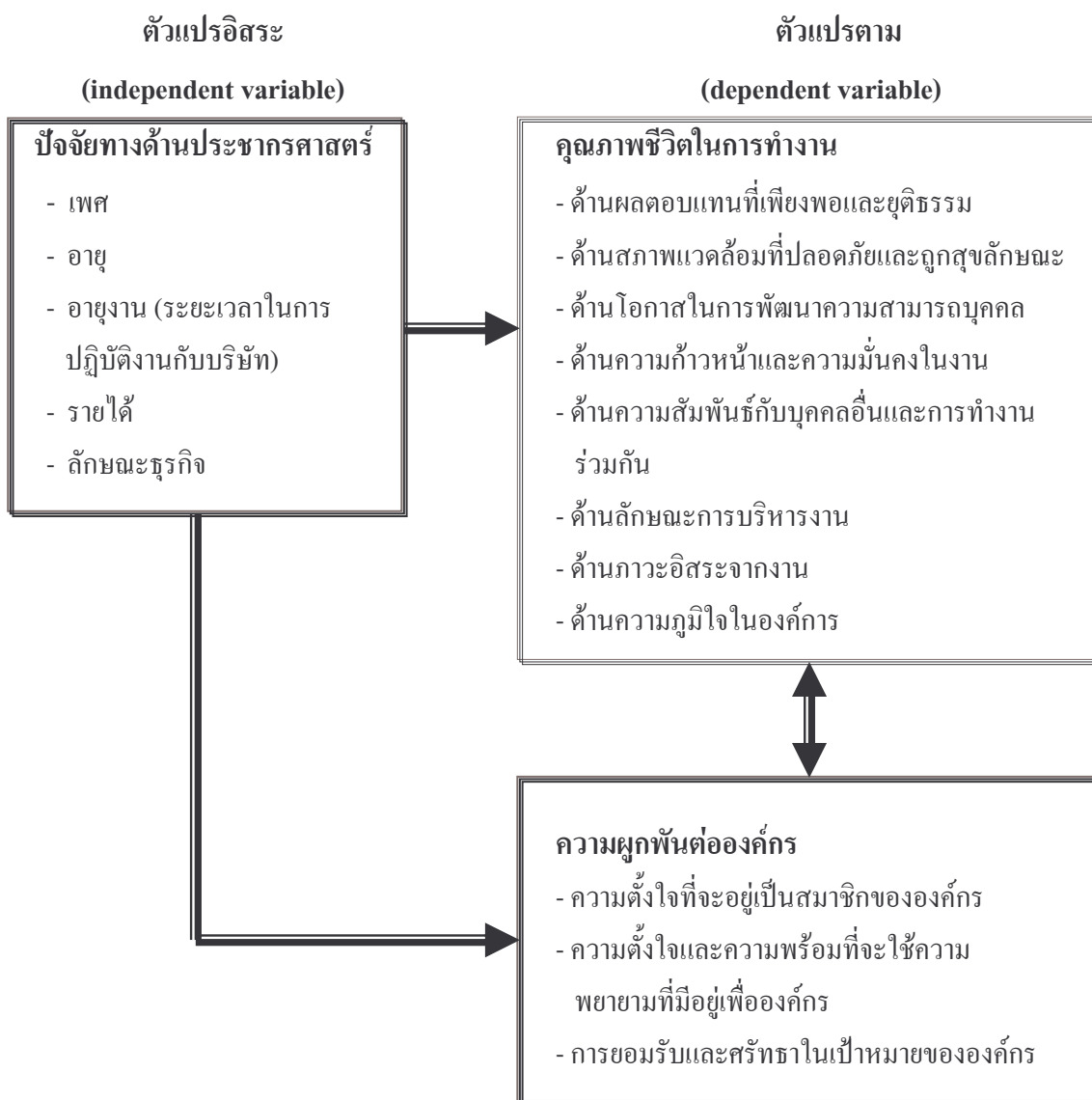
และตัวแปรตามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากแนวคิดของ Huse and Cumming, Bruce and Blackburn และ Schermerhorn มาประยุกต์ใช้ โดยจำแนกออกเป็น 8 ด้านดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถบุคคล
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการทำงานร่วมกัน
6. ด้านลักษณะการบริหารงาน
7. ด้านภาวะอิสระจากงาน
8. ด้านความภูมิใจองค์กร

และตัวแปรตามด้านความผูกพันต่อองค์กรผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร จากแนวคิดของ Steers, Bowditch and Buono และ Steers and Porter มาประยุกต์ใช้ โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้านดังนี้

1. ความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร
2. ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. การยอมรับและศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร

เมื่อประมวลแนวคิดจากเอกสารประกอบการศึกษา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่เกี่ยวกับการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงสรุปออกมาเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

## คำถามในการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราอยู่ในระดับใด
2. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราอยู่ในระดับใด
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มีความแตกต่างกันหรือไม่
4. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มีความแตกต่างกันหรือไม่
5. คุณภาพชีวิตในการทำงานสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราหรือไม่

## สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1: พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2: พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3: พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอายุงาน (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท) แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4: พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีรายได้แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5: พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1: พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2: พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3: พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอายุงาน (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท) แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4: พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5: พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1: ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.2: สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.3: โอกาสในการพัฒนาความสามารถบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.4: ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.5: ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.6: ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.7: ภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.8: ความภูมิใจองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร



## ขอบเขตในการวิจัย

### 1. ประชากรและการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ประชากร (population) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา รวมประชากรทั้งหมด 7,868 คน

1.2 การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Yamane (1973, pp. 727-728) ได้บุคคลเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน จากประชากรทั้งหมด 7,868 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามระดับชั้นภูมิ (stratified random sampling)

### 2. สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

### 3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่เดือนมกราคม 2552

### 4. ตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย

#### 4.1 ตัวแปรต้น (independent variable) คือ ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- อายุงาน (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท)
- รายได้
- ลักษณะธุรกิจ

#### 4.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ประกอบด้วย

##### 4.2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งออกเป็น 8 ด้านคือ

- ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
- ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถบุคคล
- ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการทำงานร่วมกัน
- ด้านลักษณะการบริหารงาน
- ด้านภาวะอิสระจากงาน
- ด้านความภูมิใจองค์กร

##### 4.2.2 ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านคือ

- ความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

- ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
- การยอมรับและศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร

## นियามศัพท์

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานในองค์กรที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นพนักงานที่ทำงานในระดับปฏิบัติการ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ใช้ทักษะทางกายภาพในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ อยู่ภายใต้การปกครองของผู้บังคับบัญชาจากผู้ที่มิตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบที่สูงกว่า
2. กลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ หมายถึง กลุ่ม โรงงานหรือบริษัทที่ตั้งอยู่ในเส้นทางสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเฉพาะของบุคคล
4. เพศ หมายถึง สถานภาพที่ได้รับมาตั้งแต่เกิดจำแนกเป็นชาย หรือหญิง
5. อายุ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ปีที่พนักงานเกิดจนถึงปัจจุบันที่ตอบแบบสอบถามนับเป็นปี
6. อายุงาน (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท) หมายถึง อายุการทำงานหรือระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบันที่ตอบแบบสอบถาม
7. รายได้ หมายถึง อัตราผลตอบแทนในรูปตัวเงิน คือ ค่าจ้าง เงินเดือน ค่ากะ ค่าเบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา ค่าอาหาร ค่าสารเคมี ค่าฝีมือ โบนัส และอัตราผลตอบแทนในรูปที่ไม่ใช่ตัวเงิน คือ ประกันชีวิตหมู่ วันหยุดพักผ่อน ลาป่วย ลากลด ลาหวง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ
8. ลักษณะธุรกิจ หมายถึง ประเภทหรือลักษณะของการประกอบธุรกิจของบริษัทที่ปฏิบัติงานอยู่
9. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานเกี่ยวกับงานของแต่ละบุคคล สามารถวัดได้จากแบบสอบถาม โดยแบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 8 ด้าน ดังนี้
  - 9.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

9.2 สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

9.3 โอกาสในการพัฒนาความสามารถบุคคล (development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

9.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

9.5 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน (social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

9.6 ลักษณะการบริหารงาน (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

9.7 ภาวะอิสระจากงาน (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

9.8 ความภูมิใจองค์กร (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

10. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้านดังนี้

10.1 ความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

10.2 ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจในการใช้ความสามารถ ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ การปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ

10.3 การยอมรับและศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร หมายถึง การยอมรับแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร