

วิทยานิพนธ์เรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานและความพึงพอใจของ นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนใน รูปแบบอาคารสำนักงาน
คำสำคัญ	คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน / ความพึงพอใจในงาน ของพนักงาน / ความพึงพอใจของนักศึกษา
นักศึกษา	นางสาวอิตานันท์ ลิ้มสังคมเลิศ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2551

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน และความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงาน และนักศึกษา ในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนรูปแบบอาคารสำนักงาน ย่านสาทร- สีลม จำนวน 30 คน และ 287 คน ตามลำดับ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน และความพึงพอใจของนักศึกษา 7 ด้าน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย Pearson Correlations

ผลการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ยกเว้น องค์ประกอบด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. ความพึงพอใจของนักศึกษาจะมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับดีและมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความพึงพอใจในงานของ พนักงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

THESIS TITLE	THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORKLIFE, EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND GRADUATED STUDENTS' SATISFACTION AT OFFICE BUILDING.
KEYWORD	QUALITY OF WORK LIFE / EMPLOYEES' JOB SATISFACTION / GRADUATED STUDENTS' SATISFACTION
STUDENT	MISS ATHITANAN LIMSANGKOMLERD
THESIS ADVISOR	ASSISTANT PROFESSOR DR. PRAPHAN CHAIKIDURAJAI
LEVEL OF STUDY	MASTER OF SCIENCE IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT
FACULTY	GRADUATE SCHOOL SRIPATUM UNIVERSITY
YEAR	2008

ABSTRACT

The objective of this thesis was to study the component of quality of work life related to employees' job satisfaction and employees' job satisfaction graduated students satisfaction. The research method was quantitative approval. The questionnaires were sent to 30 employees and 287 graduated students, who study in school located in office building near Sathorn- Silom Road. Instrumental for gathering data is questionnaire, which is grouped to quality of work life were 8 factors, job satisfaction were 6 factors, and students' satisfaction. 7 factors. Statistics using for analyzing was percentage, average, Pearson Correlations

These are the results from my research.

1. The component of quality of work life had relationship with employees' satisfaction, except balancing between work life and privatization, which no relation with job's satisfaction. The determined level of significance of 0.05.

2. Students' satisfaction was good mean and higher employees' job satisfaction, was median mean. The determined level of significance of 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์ และ ดร.นิลุบล ศิวบรรวัฒนา คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ที่ช่วยแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขเนื้อหา ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และเหล่าคณาจารย์ สุดท้าย ที่กราบขอพระคุณอย่างสูง ในการช่วยแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขเนื้อหา แบบสอบถาม ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อำนาจ วัจจัน ดร.นรพล จินันท์เดช และ ดร .กรรองกาญจน์ ณ นครพนม และอาจารย์เสนีย์ แดง วังที่ให้เกียรติ เป็นอย่างสูง ในการให้คำแนะนำ และตรวจสอบเนื้อหา

สุดท้ายนี้ ต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสถาบันการศึกษา ทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยรังสิต และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่อนุญาตให้เข้าไปเก็บแบบสอบถาม และอำนวยความสะดวกในการรวบรวมแบบสอบถามเป็นอย่างดี

อธิตานันท์ ลิ้มสังคมเลิศ

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	XII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	7
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	17
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	27
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตลาดบริการ.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	52
แนวทางในการศึกษาวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
การประมวลผลและการวิเคราะห์.....	60

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	63
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความพึงพอใจของ พนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบ อาคารสำนักงาน.....	63
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับความพึงพอใจของบัณฑิตศึกษา และปัจจัยที่มีผล ต่อการตัดสินใจ เลือกรับศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ในสถานศึกษาที่จัดการเรียน การสอนระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน.....	80
การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	89
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม.....	106
ภาคผนวก.....	111
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียน การสอนในระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน.....	112
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาที่ศึกษาในสถานศึกษาที่จัดการเรียน การสอนในระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน.....	119
ภาคผนวก ค ค่า Reliability ของแบบสอบถาม.....	124
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	129
ประวัติผู้วิจัย.....	131

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประเภทของความรู้สึกโดย LAZARUS AND LAZARUS.....	23
2 แสดงถึงสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน ที่ใช้ในการศึกษา.....	53
3 แสดงถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาที่ใช้ในการศึกษา.....	54
4 แสดงจำนวนพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยเพศ.....	63
5 แสดงจำนวนพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยอายุ.....	64
6 แสดงจำนวนพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยสถานภาพ.....	64
7 แสดงจำนวนพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยระดับการศึกษา.....	65
8 แสดงจำนวนพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยสถานศึกษาที่ทำงาน.....	65
9 แสดงจำนวนพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษา.....	66
10 แสดงจำนวนพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยรายได้.....	66
11 แสดงการเรียงลำดับและร้อยละขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน.....	67
12 แสดงการจัดลำดับและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม ของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน.....	69
13 แสดงการจัดลำดับและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน....	70

ตารางที่	หน้า
14 แสดงการจัดลำดับและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสังคมสัมพันธ์ ของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน.....	71
15 แสดงการจัดลำดับและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการนำหลักประชาธิปไตยมาใช้ ของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน...	71
16 แสดงการจัดลำดับและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านความสมดุระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน.....	72
17 แสดงการจัดลำดับและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ความสมดุระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน.....	73
18 แสดงการจัดลำดับและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความสมดุระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน.....	73
19 แสดงการจัดลำดับและค่าเฉลี่ยของ ปัจจัยด้านองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน...	74
20 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิต ศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน.....	75
21 แสดงจำนวนบัณฑิตศึกษาที่เลือกศึกษาในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยเพศ.....	80
22 แสดงจำนวนบัณฑิตศึกษาที่เลือกศึกษาในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยอายุ.....	80
23 แสดงจำนวนบัณฑิตศึกษาที่เลือกศึกษาในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยสถานภาพ.....	81
24 แสดงจำนวนบัณฑิตศึกษาที่เลือกศึกษาในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยอาชีพ.....	81
25 แสดงจำนวนบัณฑิตศึกษาที่เลือกศึกษาในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จำแนกโดยรายได้.....	82

ตารางที่	หน้า
26 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของ บัณฑิตศึกษาที่เลือกเรียนในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน ด้านผลิตภัณ์.....	82
27 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของ บัณฑิตศึกษาที่เลือก เรียนในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน ด้านราคา.....	83
28 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของ บัณฑิตศึกษาที่เลือกเรียนในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน ด้านสถานที่.....	84
29 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของ บัณฑิตศึกษาที่เลือกเรียนในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน ด้านส่งเสริมการตลาด.....	85
30 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของ บัณฑิตศึกษาที่เลือกเรียนในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน ด้านบุคลากร.....	86
31 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของ บัณฑิตศึกษาที่เลือกเรียนในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน ด้านกระบวนการ.....	87
32 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของ บัณฑิตศึกษาที่เลือกเรียนในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิต ศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน ด้านบรรยากาศการเรียนรู้.....	88
33 แสดงการจัดลำดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ใน สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน.....	89
34 แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ Pearson Correlation ระหว่างด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และมีความยุติธรรมและความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	90
35 แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ Pearson Correlation ระหว่าง ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคง และความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	90
36 แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ Pearson Correlation ระหว่างด้านสังคมสัมพันธ์ และ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	91

ตารางที่	หน้า
37 แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ Pearson Correlation ระหว่าง ด้านการนำหลัก ประชาธิปไตยมาใช้ และความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	91
38 แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ Pearson Correlation ระหว่าง ด้านความสมดุล ระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	92
39 แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ Pearson Correlation ระหว่าง ด้านโอกาสในการ พัฒนาสมรรถภาพของตนเอง และความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	92
40 แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ Pearson Correlation ระหว่างด้านสภาพการทำงานมี ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	93
41 แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ Pearson Correlation ระหว่างด้านองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อ สังคม และความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	93
42 แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ Pearson Correlation ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	94
43 สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	94
44 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพนักงานและความพึงพอใจของ นักศึกษา.....	95

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 แนวความคิดในการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและความพึงพอใจของพนักงานที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่เลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีการจัดการเรียนการสอนในอาคารสำนักงาน	3
2 แสดงถึงความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ.....	18
3 แสดงถึงผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ ความพึงพอใจ.....	19
4 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอเฟอร์...	30
5 ตัวแบบการผลิตบริการสู่ลูกค้า.....	44
6 รูปแบบการตลาดของอุตสาหกรรมการให้บริการ 3 แบบ.....	44