

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
โดยผ่านกระบวนการ Mixed method

กนกพร เต็กบุญตาม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ กนกพร เต็กบุญตาม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

ทักษณา สว่างโยธิน

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

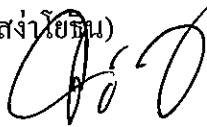
(ดร.ทักษณา สว่างโยธิน)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

ทักษณา สว่างโยธิน

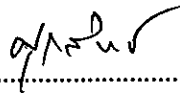
.....ประธาน

(ดร.ทักษณา สว่างโยธิน)



.....กรรมการ

(ดร.สาริต ปีติวรา)



.....กรรมการ

(ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....17.....เดือน สิงหาคม..... พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.ทักษญา สง่าโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ คอยให้กำลังใจ และให้ความห่วงใยเสมอมา ผู้ทำวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ทักษญา สง่าโยธิน ประธานกรรมการ สอบงานนิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทำการวิจัยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน ผศ.ดร.ระพีพร ศรีจำปา และ ดร.สาธิต ปิติวรา กรรมการสอบงานนิพนธ์ กรุณาให้คำชี้แนะแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัย ทำให้งานนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์การเรียนการสอนที่มีค่าอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณพนักงานฝ่ายสนับสนุนและผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบังที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี รวมถึงกำลังใจที่ได้รับในการทำนิพนธ์ในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและมีพระคุณอันยิ่งใหญ่ ที่ให้กำเนิด ให้สติปัญญา ขอขอบคุณพี่น้องในครอบครัวทุกท่านที่ให้กำลังใจตลอดมา รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา จนงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณประโยชน์และความดีที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ทำการวิจัยขอมอบเป็นเครื่องมีบูชาพระคุณบิดามารดา และบูรพาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

กนกพร เต็มบุญตาม

57710037: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน/ พนักงานฝ่ายสนับสนุน/ บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง/
กระบวนการ Mixed method

กนกพร เต็กบุญตาม: ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ
บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed method (A MIXED-METHOD
STUDY OF AFFECTING FACTORS OF SUPPORT STAFF OF A COMPANY IN LAEM CHABANG
INDUSTRIAL ESTATE)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ทักษญา สง่าโยธิน, บธ.ด. 183 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อ
ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง (2) เพื่อศึกษาแนวทางการสร้าง
ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ตามที่ได้รับรู้ปัจจัยที่ได้ผลจากงานวิจัย
เชิงปริมาณ วิธีการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 ปี-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานฝ่ายสนับสนุน (เช่น ฝ่ายบัญชี
ทรัพยากรมนุษย์ ชุกรการ เทคโนโลยีสารสนเทศ วิศวกรรม โลจิสติกส์ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายงานบุคลากร นำเข้า-ส่งออก
 เป็นต้น) มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 ปี-3 ปี มีอัตราเงินเดือน 15,001-25,000 บาท ผลการวิเคราะห์ระดับ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบ
สมมติฐาน วิธี Stepwise multiple linear regression แล้วพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญ และส่งผลต่อ
“ความผูกพันต่อองค์กร” จำนวน 3 ด้าน คือ “ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน” “ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน”
และ “ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร” ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อให้ได้
แนวทางการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้นของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
ผลการทดสอบสมมติฐาน วิธี Stepwise multiple linear regression แล้วพบว่าปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีความสำคัญ
และส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” จำนวน 4 ด้าน คือ “ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ” “ด้านมิติการให้
รางวัลและการลงโทษ” “ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง” และ “ด้านมิติความเสี่ยงภัยและ
การรับความเสี่ยงภัย” ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อให้ได้แนวทางการสร้างบรรยากาศองค์กรให้ดีขึ้น
ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

57710037: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVES; M.B.A.

(MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVES)

KEYWORDS: FACTORS AFFECTING RELATIONSHIP/ SUPPORT STAFF/ A COMPANY
IN LAEM CHABANG INDUSTRIAL ESTATE/ MIXED-METHOD

KANOKPORN TEKBOONTAM: A MIXED-METHOD STUDY OF AFFECTING
FACTORS OF SUPPORT STAFF OF A COMPANY IN LAEM CHABANG INDUSTRIAL ESTATE.
ADVISOR: TAKSAYA SANGAYOTHIN, PH.D. 183 P. 2015.

The present study aims (1) to investigate the effects of work-life quality and environment of the organization on relationship of support staff in a company in Laem Chabang Industrial Estate, (2) to find how to build relationship of support staff in a company in Laem Chabang Industrial Estate. The study was a mixed-method. A questionnaire and interview questions were instruments in the study. A statistical program was used to analyze statistics and contents.

The findings on demographic factors of 300 respondents revealed that most of them were female who were 21-30 years old. They reported holding bachelor degree and worked as support staff in departments, e.g. Accounting, Human Resources, Administration, Information Technology, Engineering, Logistics, Purchasing, Shipping, Import-Export, etc. They had worked for 1-3 years and earned 15,001-25,000 baht monthly. The results showed that the levels of opinion towards work-life quality was in the moderate level.

The opinion towards the environment and relationship with the organization were also in the moderate level. The findings from Stepwise multiple linear regression to test hypothesis indicated that there were 3 aspects of work-life quality affecting relationship with the organization, i.e. environment, relationship with colleagues, and pride in work and the organization. It was consistent with the findings from the executive interview. The results from Stepwise multiple linear regression to test the hypothesis indicated that the executives viewed that environment was important factor and affect relationship of the organization in 4 aspects, i.e. challenge and responsibility, rewards and punishment, standards of performance and expectation, and risk and risk taking. It was consistent with the executives' intention to improve the environment of support staff of a company in Laem Chabang Industrial Estate.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	8
แนวคิดที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร.....	14
แนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ.....	28
วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	34
4 ผลการวิจัย.....	37
การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	38
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นความถี่และค่าร้อยละ....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	42
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ.....	62
ตอนที่ 4 ผลการสัมพัทธ์ความคิดเห็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis).....	71
5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	121
สรุปผลการวิจัย.....	121
อภิปรายผลการวิจัย.....	131
ข้อเสนอแนะของการวิจัย.....	135
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	139
บรรณานุกรม.....	140
ภาคผนวก.....	146
ภาคผนวก ก	147
ภาคผนวก ข	159
ภาคผนวก ค	172
ภาคผนวก ง	179
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	183

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 ประมวลผลทางสถิติตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient).....	32
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ.....	39
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ.....	39
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน..	40
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	41
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	41
4-7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ.....	43
4-8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	44
4-9 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ.....	45
4-10 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน.....	46
4-11 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	47
4-12 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิของพนักงาน.....	48
4-13 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน.....	49
4-14 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-15 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร ด้านมิติโครงสร้างองค์กร.....	51
4-16 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร ด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน.....	52
4-17 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ.....	53
4-18 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร ด้านมิติความขัดแย้ง.....	54
4-19 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ.....	55
4-20 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร ด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจูงใจที่ดีต่อกลุ่ม.....	56
4-21 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง.....	57
4-22 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร ด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย.....	58
4-23 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร.....	59
4-24 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร.....	60
4-25 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร.....	61
4-26 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-27 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง.....	63
4-28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง.....	64
4-29 ผล Stepwise multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง.....	65
4-30 ผล Stepwise multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยบรรยากาศองค์กรกับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง.....	68
4-31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71
4-32 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ.....	74
4-33 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	76
4-34 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ.....	79
4-35 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน.....	83
4-36 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน....	86
4-37 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิของพนักงาน.....	89
4-38 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน.....	92
4-39 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร.....	96
4-40 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติโครงสร้างองค์กร.....	99
4-41 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน.....	102
4-42 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ.....	106
4-43 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความขัดแย้ง.....	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-44	สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ..... 111
4-45	สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและ การจรรีกรักดีต่อกลุ่ม..... 114
4-46	สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและ ความคาดหวัง..... 116
4-47	สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความเสี่ยงและการรับ ความเสี่ยง..... 119

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พนักงานบริษัท หรือ บุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร หากพนักงานมีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรแล้ว ย่อมส่งผลที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานจะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้โดยเฉพาะ สถานการณ์ การแข่งขันที่รุนแรงเช่นนี้ (Gruman & Saks, 2011)

หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรแล้ว ประสิทธิภาพการทำงานก็จะสูง อัตราการลาออกของพนักงานก็จะต่ำ แต่หากพนักงานไม่มีความผูกพันกับองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานก็จะต่ำ อัตราการลาออกของพนักงานก็จะสูงซึ่งอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงนั้น ย่อมส่งผลเสียให้กับองค์กร เช่น เกิดการสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถให้แก่องค์กรอื่น เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใหม่ อีกทั้งพนักงานเดิมเสียขวัญกำลังใจ ตลอดจนส่งผลให้กระบวนการทำงานอาจเกิดการหยุดชะงักหากหาพนักงานใหม่เข้ามาทำไม่ทัน เป็นต้น ดังนั้นหากทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรเพิ่มขึ้น พนักงานก็จะทำงานอย่างสุดความสามารถและมีประสิทธิภาพ และอยู่คู่กับองค์กรนานที่สุด (อิสราภรณ์ รัตนคช, 2551)

ปัจจุบันสภาพการแข่งขันรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ บริษัทคู่แข่งหลาย ๆ บริษัทก็ใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะดึงพนักงานที่มีความสามารถจากบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง มาเป็นพนักงานของบริษัทคู่แข่งเองอีกทั้งตัวบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังเองก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่จะดึงดูดให้พนักงานเกิดความผูกพันกับบริษัท และต้องการที่จะอยู่คู่กับบริษัทไปตลอด (Gruman & Saks, 2011)

จากทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ของ Walton เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อการทำงาน คือทำให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำและทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดการพัฒนาดตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ (Walton, 1975)

บรรยากาศองค์กร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อความรู้สึก ทัศนคติ ความพึงใจและการปฏิบัติงานของพนักงานบรรยากาศองค์กรเป็นที่มองไม่เห็นแต่สามารถรับรู้ได้ บรรยากาศภายในองค์กรนั้น เช่น โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมภายในองค์กร การกำกับ การควบคุม ภาวะเบียบ เป็นต้น ซึ่งจากทฤษฎีของ (Litwin & Stringer, 1968) บอกว่า บรรยากาศองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในการศึกษาองค์กรมนุษย์ เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กร เช่น โครงสร้างกฎเกณฑ์ ความเป็นผู้นำ ขวัญและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น บรรยากาศองค์กรจึงเป็นความรู้สึกของการปฏิบัติงานต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กร จะมีอิทธิพลต่อการจูงใจและปฏิบัติงานในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ออกมาจากภายในจิตใจ มีลักษณะที่ทำให้พนักงานมีพลังที่จะทุ่มเทต่องานของตนเอง ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายด้วยความพยายามเต็มที่ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของพนักงานที่ต้องการเติบโต ส่วนพนักงานที่ไม่มี ความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีแนวโน้มออกไปจากองค์กร (Gruman & Saks, 2011) นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กร จาก Dharmendra and Naveen (2013) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน มีผลทำให้องค์กรมีผลิตภาพในการทำงานและระดับความผูกพันเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลไปยังลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้น และภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดี

ดังนั้น จากปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ หากบริษัทสามารถทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ปัญหาเหล่านี้ก็จะลดลง บริษัทก็ยังคงสามารถแข่งขันและเติบโตต่อไปได้

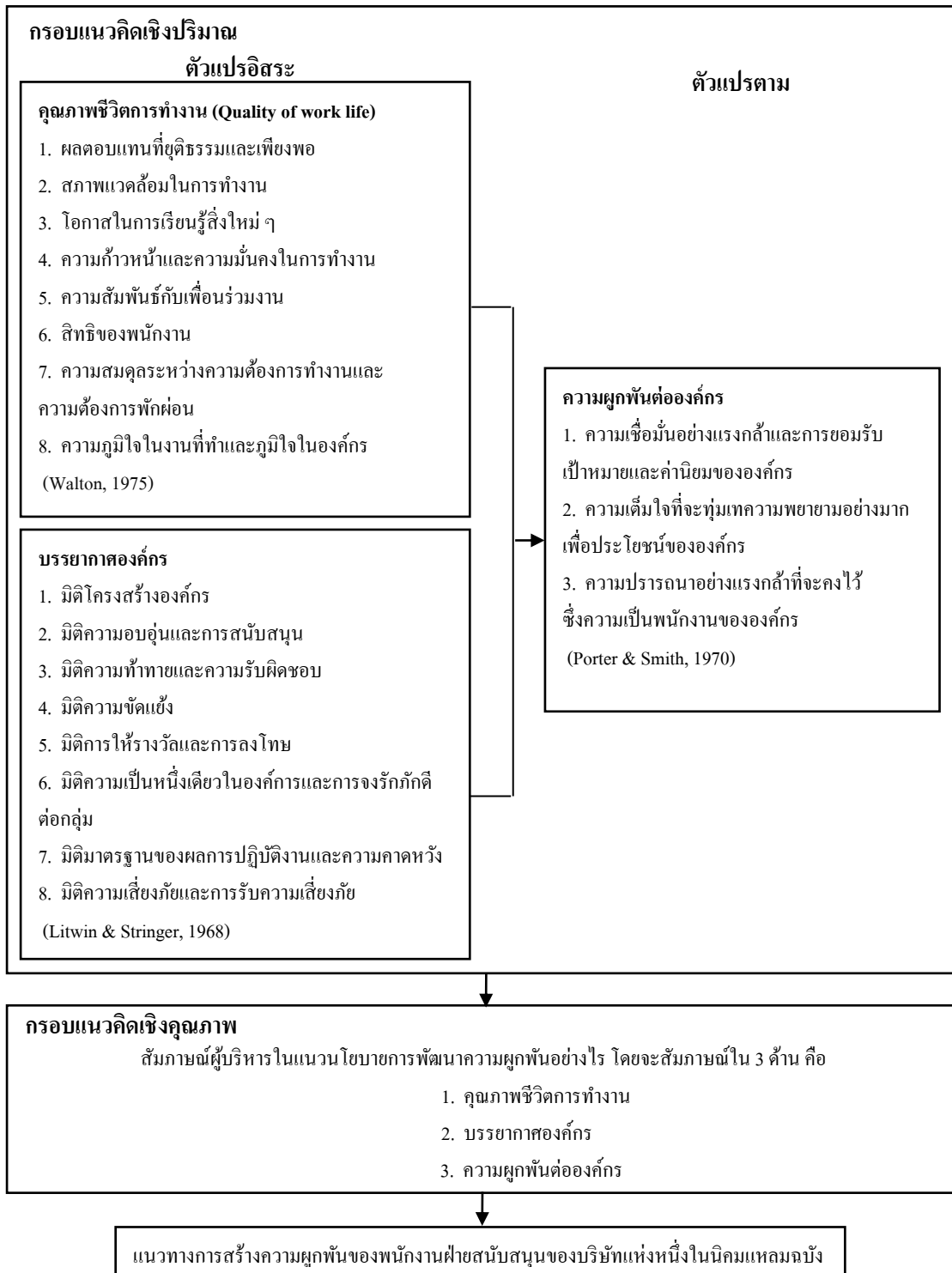
จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed method ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังในการรับรู้ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความผูกพัน และเพื่อให้ฝ่ายบริหารได้รับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันสามารถเสนอนโยบายและวิธีการในการพัฒนาความผูกพันของบริษัทได้ ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการนำไปพัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะในการเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทมากขึ้นและลดปัญหาการลาออกของพนักงาน เพื่อให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้นาน ส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัทอย่างคล่องตัว มีประสิทธิภาพ แข่งขันกับบริษัทคู่แข่งได้ และเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ตามที่ได้รับรู้ปัจจัยที่ได้ผลจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed method” มีกรอบแนวความคิด ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง
ในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก
2. บรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
อยู่ในระดับมาก
3. ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
อยู่ในระดับมาก
4. คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัท
แห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
5. บรรยากาศองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัท
แห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อนำไปวิจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ในมุมมองทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) ผลตอบแทนที่
ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ
4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) สิทธิของ
พนักงาน 7) ความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน และ 8) ความภูมิใจ
ในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร มาพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร
2. เพื่อนำไปวิจัยด้านบรรยากาศองค์กร ในมุมมองทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) มิติโครงสร้างองค์กร
2) มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน 3) มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ 4) มิติความขัดแย้ง
5) มิติการให้รางวัลและการลงโทษ 6) มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม
7) มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และ 8) มิติความเสี่ยงภัยและการรับความ
เสี่ยงภัย มาพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. มุ่งศึกษาบรรยากาศองค์กร
3. มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตประชากร ขอบเขตประชากรของวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. วิจัยเชิงปริมาณ โดยการสอบถามพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ซึ่งพนักงานฝ่ายสนับสนุน มีจำนวน 990 คน
2. วิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2559

ขอบเขตด้านสถานที่ นิคมแหลมฉบัง ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานฝ่ายสนับสนุน หมายถึง พนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง เช่น พนักงานฝ่ายบัญชี (Accounting) พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) พนักงานฝ่ายธุรการ (GA) พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) พนักงานฝ่ายวิศวกรรม (Engineer) พนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ (Logistic) พนักงานฝ่ายจัดซื้อ (Purchasing) พนักงานฝ่ายงานศุลกากร นำเข้า-ส่งออก (Custom) เป็นต้น

บริษัทแห่งหนึ่ง หมายถึง บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) หมายถึง การที่พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำและทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กรซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับ 8 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) สิทธิของพนักงาน 7) ความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน และ 8) ความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร

บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรซึ่งบุคคลในองค์กรรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมและมีอิทธิพลต่อการจูงใจและปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรจะต้องประกอบด้วย 8 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) มิติโครงสร้างองค์กร 2) มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน 3) มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ 4) มิติความขัดแย้ง 5) มิติการให้รางวัลและการลงโทษ 6) มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร

และการจรรีกรักดีต่อกลุ่ม 7) มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และ 8) มิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ออกมาจากภายในจิตใจ มีลักษณะที่ทำให้พนักงานมีพลังที่จะทุ่มเทต่องานของตนเอง ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายด้วยความพยายามเต็มที่ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของพนักงานที่ต้องการเติบโต ส่วนพนักงานที่ไม่มี ความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีแนวโน้มออกไปจากองค์กรซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับ 3 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัท
แห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed method ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
3. แนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) หมายถึง การที่พนักงานได้รับความ
ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำและทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร
มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองให้
เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันดังนี้

Cascio (2005) ได้อธิบายความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ต้องมี
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยพิจารณาจากการปฏิบัติงานและความสำเร็จของงาน ซึ่งต้องม
ความเท่าเทียมกัน มีสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย นอกจากนี้ยัง
เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับ
การพัฒนาความสามารถของพนักงาน และการได้รับการยอมรับ

Rethinam and Ismail (2008) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า
เป็นการสร้างรูปแบบด้วยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวัดผล
การปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน มีความปลอดภัยในการทำงาน
มีสุขอนามัยที่ดีในการทำงาน มีการพัฒนาความสามารถ มีการเพิ่มผลิตภาพ และมีความสมดุล
ด้านชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

Seyed and Gholamreza (2010) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า
ความพึงพอใจในความสมดุลในการประกอบอาชีพ ความพึงพอใจในความสำเร็จ ตลอดจน

ความพึงพอใจในอาชีพ ซึ่งยังรวมถึงการเพิ่มคุณค่าของงานให้กับพนักงานและเพิ่มทัศนคติที่ดีในการทำงานของพนักงาน ซึ่งก็คือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การจ่ายผลตอบแทนที่ยุติธรรม โอกาสที่จะได้รับการเติบโต เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงานที่ดี

วรวรรณ บุญล้อม (2551, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือการได้รับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม การมีส่วนร่วม การมีสถานที่การทำงานที่ปลอดภัย มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพ ตลอดจนการสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

อิสราภรณ์ รัตนคช (2551, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือการได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม เป็นธรรม มีการบริหารงานที่โปร่งใส มีความก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย จนทำให้รู้สึกมีความสุขในการทำงาน การมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

สรุป คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสิทธิของพนักงานความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน ตลอดจนความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1975) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจังโดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึงค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงาน เพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานและการปฏิบัติงาน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Safe and healthy working condition) หมายถึงความน่าอยู่ของสถานที่ปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย ซึ่งผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่จะ

ทำให้สุขภาพไม่ดี ควรจะกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึง การรบกวนทางสายตา การควบคุมเกี่ยวกับเรื่องของกลิ่น เสียง เป็นต้น

3. โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ (Developing of human capacities) หมายถึง ได้รับการเสริมทักษะความรู้ การพัฒนาอาชีพในตำแหน่งงาน ให้โอกาสได้พัฒนาความรู้สำหรับพนักงาน และเพิ่มทักษะของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกทำทหายจากการทำงานและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Growth and security) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน ทั้งในเรื่องของรายได้และตำแหน่งงาน ตลอดจนความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Social integration) หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม มีการได้รับความไว้วางใจเชื่อใจในการทำงาน มีการเอื้อเฟื้อช่วยเหลือซึ่งกันและกันกับพนักงานทุกระดับในองค์กร

6. สิทธิของพนักงาน (Constitutionalism) หมายถึง การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค เป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

7. ความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน (The total life space) หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต มีชีวิตในการทำงานที่ไม่กดดันมากเกินไป สามารถแบ่งเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างสมดุล

8. ความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร (Pride at work and company) หมายถึง การได้รับมอบหมายในตำแหน่งหน้าที่ที่สำคัญและสมาชิกในองค์กรยอมรับและชื่นชมยินดี ตลอดจนมีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรที่ทำอยู่

Huse and Cummings (1985 อ้างถึงใน พรสุข อัสวานิเวศน์, 2541, หน้า 32-33) ได้แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) โดยผลตอบแทนและรายได้ หมายถึง การได้รับผลตอบแทนและรายได้ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน และมีความเพียงพอ พนักงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพทำงานที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและมีความปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึงสถานที่ทำงานที่พนักงานได้ปฏิบัติงานนั้น ไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย พนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หรือ โอกาสพัฒนาศักยภาพหมายถึงการที่พนักงานมีโอกาสได้พัฒนาความสามารถจากงานที่ทำได้ใช้ความสามารถและทักษะ งานมีความท้าทาย งานมีความหลากหลาย งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีค่าสำคัญ

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสที่ได้รับจะก้าวหน้าในตำแหน่งและในอาชีพอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) การพนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สถานที่ทำงานไม่มีการแบ่งแยก พนักงานได้รับการยอมรับ มีบรรยากาศที่มีความเป็นมิตร และพนักงานมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่นได้

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารงานมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างมีความยุติธรรมและเหมาะสม พนักงานได้รับความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีการเคารพในสิทธิ รวมถึงบรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่พนักงานมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงเวลาอิสระจากการทำงานกับช่วงเวลาปฏิบัติงาน พนักงานสามารถมีเวลาคลายเครียดจากงานที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกภูมิใจของพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม

Raduan (2007) กล่าวว่า องค์กรประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 3 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่เป็นระบบ การมีอิสระในการทำงาน และการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ทีมงานได้

2. มีความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยการทำงานแบบทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล

3. มีความสมดุลในชีวิตการทำงาน คือ มีการร่วมกันแก้ไขปัญหาการสร้างความร่วมมือการมีผลประโยชน์ด้านการทำงานที่ลงตัวของทั้งฝ่ายพนักงานและผู้ว่าจ้าง มีการสร้างบรรยากาศ

ในการทำงานที่ดี มีการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม ยุติธรรมกับผลตอบแทนที่ต้องได้รับ อย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิต

Nanjundeswaraswamy and Swamy (2015) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ต้องมีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ ต้องทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน และพร้อมที่จะร่วมมือกันกับสมาชิกทุกคนในองค์กร ต้องคำนึงถึงสุขภาพของพนักงานสูงสุด สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าเป็นสินทรัพย์ขององค์กรที่มีค่าสูงสุด ทำให้พนักงานมีความสุขใสร่างไร ซึ่งต้องมีองค์ประกอบทางด้านร่างกายและด้านจิตใจเกี่ยวกับสภาวะการทำงาน ตลอดจนการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม

2. บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร เป็นรูปแบบโดยรวมที่นำไปสู่คุณค่าขององค์กร บรรทัดฐาน วิสัยทัศน์ เป็นต้น มีการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีหลักเกณฑ์การพิจารณาควบคู่กับนโยบายขององค์กรในการประเมินผล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการ

3. ความร่วมมือและความสัมพันธ์ การยอมรับเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐานการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ทำให้สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดทักษะ ไม่เกิดการชิงดีชิงเด่นซึ่งกันและกัน ซึ่งความร่วมมือและความสัมพันธ์รวมถึงการสื่อสารระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงานเพื่อให้เกิดการตัดใจในการทำงาน ซึ่งเป็นธรรมชาติของสังคม องค์กรที่ต้องอยู่ร่วมกัน โดยที่สังคมที่มีโครงสร้างองค์กรที่ใกล้ชิดกันจะทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4. การฝึกอบรมและการพัฒนา การที่องค์กรจัดกิจกรรมการฝึกอบรมและการพัฒนาขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีขึ้นทั้งแบบกลุ่มและรายเดี่ยว ซึ่งก่อให้เกิดการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เพราะพนักงานมีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาและได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญ ทำให้พนักงานมีทักษะและมีอำนาจในการพัฒนาที่เพิ่มขึ้น

5. การให้รางวัลและผลตอบแทน เป็นการสร้างการแข่งขันของพนักงานในการทำงาน และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานให้ดีที่สุด เกิดความทุ่มเทและประสบความสำเร็จให้กับองค์กร ดังนั้นเพื่อความประสบความสำเร็จขององค์กร องค์กรจึงต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อให้นักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งองค์กรควรจะต้องกำหนดพื้นฐานของความสำเร็จของงาน ในการเสนอผลตอบแทนได้

6. สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญต่อพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเปรียบเสมือนกับได้รับบริการที่ดีจากสิ่งต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การมีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การที่พนักงานได้รับประทานอาหารที่ดี การมีรถรับส่งพนักงาน เป็นต้น

หลายกรณีพบว่า การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอให้กับพนักงานในการทำงาน จะเป็นหนทางหนึ่งในการเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และเพิ่มผลิตภาพในการทำงานอีกด้วย

7. ความพึงพอใจและความมั่นคงในงาน การที่พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานและรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน จะมีส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงบวกของพนักงาน มีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ดี ซึ่งสิ่งทำให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การให้พนักงานได้มีส่วนร่วม มีความหลากหลายในการทำงาน เป็นต้น สำหรับทางด้านความมั่นคงในงาน พนักงานต้องไม่ได้รับความรู้สึกที่ไม่มั่นคงในงาน องค์กรต้องสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานถึงความมั่นคงในงาน เช่น การที่องค์กรจ้างพนักงานทำงานอย่างถาวร ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความอุ่นใจ ไม่หวาดกลัว เป็นต้น

8. การมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นโอกาสที่ทำให้พนักงานมีการวางแผนกับทีมงาน มีอิสระในการตัดสินใจ รวมถึงการควบคุมงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทำให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

9. การมีทรัพยากรในการทำงานที่เพียงพอกับความต้องการ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร และยังสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงานได้

ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Sirgy, Efraty, Siegel, and Lee (2003) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้ไม่เกิดช่องว่างระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทำให้เกิดความสุขในการทำงานและสถานปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่คู่กับองค์กรได้นาน

Fitzsimmons (2003) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ทำให้เพิ่มความเร็วในการทำงาน ทำให้ลดปัญหาเรื่องผลผลิตที่ไม่มีคุณภาพ ลดการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ส่งผลทำให้บริษัทมีกำไร และในระยะยาวพนักงานจะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

มนลธิชา อนุกุล (2553) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดการสร้างแรงจูงใจ พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

พนักงานปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและยังส่งผลให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย เนื่องจากพนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นหากองค์กรไม่มีการบริหารจัดการเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับพนักงาน องค์กรก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้เลย

อย่างไรก็ตาม จาก Radha and Ashu (2015) กล่าวว่า การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายมิติ ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้ที่ศึกษาว่าจะศึกษาปัจจัยใดไม่มีกฎเกณฑ์ที่ตายตัว ซึ่งปัจจัยที่นำมาใช้ส่วนใหญ่ คือ การสร้างความพึงพอใจในงาน การจ่ายผลตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้า ความผูกพันต่อองค์กร ผลประโยชน์ตามโอกาสที่ได้รับหรือรางวัล การพัฒนาอาชีพ การมีส่วนร่วม ทีมงาน ทักษะคติ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย เช่น บุคลิกภาพหรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ความสามารถในการทำกำไรขององค์กร เป็นต้น

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะสภาพชีวิตที่ดีมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคล ในขณะที่ทำงานและมีสัมพันธภาพที่สอดคล้องผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต ส่งผลให้บุคคลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งการจะวัดว่าบุคคลจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือไม่นั้น ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ครอบคลุมสภาพชีวิตที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สรุปคุณภาพชีวิตการทำงานในความคิดเห็นของผู้วิจัย ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Walton ที่มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคง 5) ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน 6) ลักษณะการบริหาร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และ 8) ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม

แนวคิดที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร คือสิ่งที่เราไม่สามารถสัมผัสได้ แต่มีความรู้สึกจากการที่ได้เข้าไปอยู่ในสถานที่นั้น ไม่นานนัก Stringer (2002 อ้างถึงใน ชูลิพร เพ็ชรศรี, 2556, หน้า 41) ส่วนคำว่าองค์กร หมายถึง บุคคลหรือคณะบุคคลหรือสถาบัน ซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกันดังนี้

Borden (1982 อ้างถึงใน จินตนา สระทองขาว, 2554, หน้า 34) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า จากศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับบรรยากาศองค์กรพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์กรของผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญในระดับสูงคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจกับบรรยากาศองค์กรแล้วความพึงพอใจในงานจะต่ำด้วยและเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีพึงพอใจในบรรยากาศองค์กรแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย

Litwin and Stringer (1968) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงานและงานบรรลุผลสำเร็จเมื่อองค์กรมีบรรยากาศที่มุ่งผลสำเร็จของงาน ทำให้บุคลากรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีผลผลิตสูงและบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานด้วย

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2534, หน้า 5) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่าบรรยากาศองค์กรเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในการทำงานเป็นลักษณะของสภาพแวดล้อมของพนักงานที่รับรู้ ทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม ดังนั้นบรรยากาศองค์กรคือการรับรู้หรือความเข้าใจของพนักงานต่อลักษณะต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมการบริหารเป้าหมายองค์กร โครงสร้างองค์กร เป็นต้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและยังเป็นแรงกดดันที่มีความสำคัญในการพฤติกรรมกรรับรู้

จากการศึกษาของ Newell (1978 อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534, หน้า 51) พบว่า บรรยากาศมีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ บรรยากาศองค์กรแบบเปิดมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบรรยากาศแบบปิด

Dubrin (1973 อ้างถึงใน จิราภา ประชุม, 2553, หน้า 27) สรุปว่า ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กรของผู้ปฏิบัติงานมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อบรรยากาศองค์กร คือ ทักษะคติแบบของความเป็นผู้นำ และวิธีการบริหารของผู้บริหารบรรยากาศองค์กรจึงหมายถึงความรู้สึกหรือคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมขององค์กร

Hellriegel and Slocum (2009 อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534, หน้า 50) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ส่วนประกอบย่อยบางส่วนในองค์กรหรือกลุ่มของคุณลักษณะบางส่วนขององค์กร ซึ่งสามารถรับรู้ได้ด้วยบุคคลในองค์กร

Forehand (1964 อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534, หน้า 51) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นลักษณะที่พรรณาถึงองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยทำให้องค์กรแตกต่างไปจากองค์กรอื่น ๆ

Davis and Newstrom (1989 อ้างถึงใน ภูมิศาสตร์ เมธาธรรมสาร, 2549, หน้า 38) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่า หมายถึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้เป็นเหมือนบรรยากาศรอบ ๆ ตัวหรือสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อการจูงใจและปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร ดังนี้

Litwin and Stringer (1968) กล่าวว่า องค์ประกอบบรรยากาศองค์กรประกอบด้วย ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. มิติโครงสร้างองค์กร (Structure) ขนาดของการกำหนดโครงสร้างที่นำไปใช้กับงาน ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่กำหนดขึ้นมาโดยผู้บังคับบัญชาหรือองค์กรต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน
2. มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and support) มิตินี้วัดความสำคัญทางด้าน การส่งเสริมแทนการลงโทษ ซึ่งองค์กรที่มีการสนับสนุนและความอบอุ่นจะช่วยทำให้เกิดความผูกพันและลดความกังวลเกี่ยวกับเรื่องงาน ได้
3. มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and responsibility) เพื่อวัดความเข้าใจหรือการรับรู้ทางด้านความรู้สึเกี่ยวกับด้านความท้าทายของงานและความสำเร็จของงาน
4. มิติความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่ามีความมั่นใจว่าองค์กรสามารถยอมรับความแตกต่างในความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นที่มีความแตกต่างกัน สามารถตกลงแก้ไขกันเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นมา
5. มิติการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and punishment) มิตินี้ใช้วัดการรับรู้ด้านการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษภายในสถานการณ์การทำงาน ซึ่ง Litwin and Stringer กล่าวว่า ในสภาพบรรยากาศที่ให้ ความสำคัญของการจัดการรางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จและความผูกพันได้ และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวได้
6. มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม (Organizational identity and group loyalty) เป็นมิติด้านการรับรู้ถึงความเป็นมิตร รับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงาน พนักงานมีความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมทั้งพนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร

7. มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance standards and expectation) เป็นมิติที่เป็นการรับรู้ด้านความชัดเจนว่าได้มีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และให้ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน

8. มิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย (Risk and risk taking) หมายถึง เป็นมิติด้านการรับรู้การยอมรับความเสี่ยงภัยของปรัชญาของฝ่ายบริหาร รวมถึงการท้าทายในองค์กรและในเนื้องาน เป็นการเสี่ยงที่จะช่วยให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน

Likert (1976 อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534, หน้า 56) ได้เสนอว่าองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรประกอบด้วยด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. กระบวนการภาวะผู้นำ ผู้นำสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงาน ตลอดจนสร้างบรรยากาศในการทำงาน
2. ลักษณะของปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ องค์กรมีสวัสดิการที่ดี คำนึงถึงพนักงาน
3. ลักษณะกระบวนการติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย
4. ลักษณะกระบวนการเสวนาต่อกัน มีทรัพยากรและเครื่องมือที่ใช้ในหน่วยงานและได้รับการจัดการอย่างดี
5. ลักษณะกระบวนการตัดสินใจ พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดเป้าหมาย
6. ลักษณะการวางเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง ผู้บังคับบัญชาและพนักงานมีอำนาจและอิทธิพลในองค์กร มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย
7. ลักษณะกระบวนการควบคุม มีการกำกับ การควบคุม กฎระเบียบ ในองค์กร
8. การฝึกอบรม มีการฝึกอบรมให้กับพนักงาน ให้ได้รับความรู้และทักษะมากขึ้น

Forehand (1964) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์กรหนึ่งซึ่ง Forehand ได้เสนอองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรประกอบด้วยด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. ขนาดและโครงสร้างขององค์กรหมายถึงองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ระยะทางระหว่างผู้บริหารระดับสูง และพนักงานจะห่างไกลกันมากขึ้น ระยะทางนี้จะก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางทางด้านจิตวิทยาในลักษณะที่ว่าพนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไปจากจุดตัดสินใจซึ่งพนักงานอาจเกิดความเข้าใจได้ว่ามีความสำคัญน้อย และระยะทางดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการ หรือไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมาก เพราะว่าการจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทางด้านสังคมนั้นทำได้ยาก

2. แบบความเป็นผู้นำ จะมีอิทธิพลโดยตรงการตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงานและการผลิต ซึ่งการปฏิบัติของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ

3. ความซับซ้อนของระบบ คือ จำนวนและลักษณะของการเกี่ยวข้องระหว่างกันกับส่วนต่าง ๆ ของระบบซึ่งองค์การแต่ละองค์การจะแตกต่างกันในเรื่องของความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้

4. เป้าหมายขององค์การ โดยเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาของแต่ละองค์การ จะมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์การ ซึ่งเป้าหมายที่แตกต่างกันมาจากการแยกประเภทขององค์การอย่างหนึ่ง เช่น องค์การที่ให้บริการกับสาธารณะ องค์การธุรกิจ เป็นต้น

5. สายใยการติดต่อสื่อสาร สายใยภายในองค์การจะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม และเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ดังนั้นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งของบรรยากาศองค์การคือสายใยการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนและจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่าง หรือตามแนวนอนภายในองค์การ จะให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโดยส่วนรวมภายในองค์การนั้นได้

ผลของบรรยากาศที่มีต่อองค์กร

สมยศ นาวิการ (2522) ได้เสนอแนวความคิดของผลของบรรยากาศที่มีต่อองค์กรที่มีผลต่อบุคคล ดังนี้

1. บรรยากาศบางอย่างจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะดีกว่า บรรยากาศอื่น ๆ

2. ผู้บริหารจะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนงานของตนเองภายในองค์การ

3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์กร มีบทบาทสำคัญมากต่อการกำหนดผลการปฏิบัติงาน และความพอใจของบุคคลในองค์กร

สรุปบรรยากาศองค์การในความคิดเห็นของผู้วิจัย ผู้วิจัยใช้แนวความคิดของ Litwin and Stringer ที่กล่าวว่าบรรยากาศองค์การ มีองค์ประกอบ 8 มิติ ประกอบด้วย 1) มิติโครงสร้างองค์การ 2) มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน 3) มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ 4) มิติความขัดแย้ง 5) มิติการให้รางวัลและการลงโทษ 6) มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม 7) มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และ 8) มิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย

แนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ออกมาจากภายในจิตใจ มีลักษณะที่ทำให้พนักงานมีพลังที่จะทุ่มเทต่องานของตนเอง ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย ด้วยความพยายามเต็มที่ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของพนักงานที่ต้องการเติบโต ส่วนพนักงานที่ไม่มี ความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีแนวโน้มออกไปจากองค์กร (Gruman & Saks, 2011) นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กร จาก Dharmendra and Naveen (2013) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน มีผลทำให้องค์กรมีผลิตภาพในการทำงานและระดับ ความผูกพันเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลไปยังลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลโดยตรง ต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้น และภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดี

Porter and Smith (1970) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า องค์กรนี้เป็น องค์กรที่ดีที่สุด เป็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

นอกจากนี้ นักวิชาการท่านอื่นยังได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกันดังนี้

Chartered Institute of Personnel Development (CIPD) (2007) ได้ให้ความหมาย ของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการกระทำของพนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้งาน ออกมาดีที่สุดในระดับที่สามารถอธิบายได้ในรูปแบบ 3 แนวทาง คือ

1. ความมุ่งมั่นในการทำงาน คือ ชอบความท้าทายในงาน
2. ความรู้สึกร่วม คือ รู้สึกอยากจะทำงานอยู่ตลอดเวลา
3. ความต้องการบรรลุตามเป้าหมาย คือ ต้องการประสบความสำเร็จในเป้าหมายของ องค์กรที่ตั้งไว้ร่วมกัน

อิสรากรณ์ รัตนคช (2551, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็น ความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีเป้าหมายร่วมกัน มีทัศนคติที่ดีที่พร้อมจะทุ่มเทแรงกายแรงใจ ในการทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ มีความจงรักภักดีไม่คิดจะย้ายไปสู่องค์กรอื่นแม้ว่าจะได้รับ ผลตอบแทนที่สูงกว่า มีความเชื่อมั่นและยอมรับในองค์กร

Allen and Meyer (1991 อ้างถึงใน สิริมาศ ยอดเยี่ยมศิริ, 2552, หน้า 22) ได้ให้ความหมาย ของความผูกพันต่อองค์กรว่าผูกพันต่อองค์กร คือ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม บรรทัดฐาน ขององค์กร ที่ทำให้มีการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีส่วนร่วม

สรุปคือ ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรที่มีบรรทัดฐานร่วมกัน เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความทุ่มเทที่จะทำให้อบรบรูปร่างขององค์กร

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Porter and Smith (1970) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร มีจำนวน 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความเชื่อว่าองค์กรนั้นเป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร คือ พนักงานเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนและพยายามทำงานเต็มความสามารถ มีความหวังใจต่อความเป็นไปขององค์กรและต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร คือ พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความตั้งใจและความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ไปตลอด รวมถึงมีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าเป็นพนักงานขององค์กรสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Hewitt Associates (2004 อ้างถึงใน เกตุนภัส เมธิกสิวัฒน์, 2555, หน้า 26) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรมีจำนวน 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย

1. การผูกพัน คือ การที่พนักงานผูกพันถึงองค์กรในทัศนคติเชิงบวก พุดในทางสร้างสรรค์แก่เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนถึงลูกค้า

2. การดำรงอยู่ คือการที่แม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอเงินเดือนหรือสวัสดิการที่ดีกว่า แต่พนักงานก็ยังจะอยู่กับองค์กรต่อไป

3. การพยายามใช้ความสามารถเต็มที่ คือ พนักงานทำงานด้วยศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ มีความทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ

Macey and Schneider (2008 อ้างถึงใน เกตุนภัส เมธิกสิวัฒน์, 2555, หน้า 27) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรมีจำนวน 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความผูกพันทุ่มเททางคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นคุณลักษณะของพนักงานที่มีทัศนคติเชิงบวกทั้งต่องานแต่ตนเอง และปฏิบัติงานในเชิงรุกอย่างมีความทุ่มเท

2. ความผูกพันทุ่มเทต่อสภาวะอารมณ์เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเช่น ความรู้สึกถึงความพอใจความรู้สึกมีส่วนร่วม เป็นต้น

3. ความผูกพันทุ่มเททางพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมซึ่งแสดงออกในทางบวก เช่น การปฏิบัติงานในการช่วยเหลืองานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นนอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง การอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับของการอยู่ร่วมกันของสมาชิกในองค์กร

Susi and Jawaharrani (2011) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้เกิดการรักษานักงานให้อยู่ในองค์กรต่อไป อีกทั้งยังส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้น ซึ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรมีจำนวน 4 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความสมดุลชีวิตในการทำงาน พนักงานมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
2. วัฒนธรรมการทำงาน มีค่านิยมในองค์กรที่ดี มีบรรทัดฐาน มีบรรยากาศในองค์กรที่ดี
3. การได้รับการฝึกฝน พนักงานได้รับการอบรม ฝึกฝนทักษะ ให้พนักงานเกิดการพัฒนาคำความรู้

4. การได้เลื่อนตำแหน่ง พนักงานมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน มีความก้าวหน้า

Steer (1996 อ้างถึงใน ฉันทพล โทบารมีกุล, 2555, หน้า 21) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์เป็นแรงขับให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมีจำนวน 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน เช่น การศึกษา ความเครียด อายุการทำงาน โอกาสในการประสบความสำเร็จ เป็นต้น
2. ลักษณะของงาน เช่น โอกาสในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน งานที่ทำท้อความพอใจในงาน เป็นต้น
3. ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความรู้สึก ทศนะคติ ที่พนักงานมีต่อองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร เป็นต้น

ฉันทพล โทบารมีกุล (2551, หน้า 105-107) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 2 มุมมอง ซึ่งประกอบด้วย

1. ความผูกพันอย่างต่อเนื่องคือการที่พนักงานมีความพยายาม หรือ มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรด้วยเหตุผลของการสูญเสียประโยชน์ที่เขาจะได้รับรวมถึงเวลาที่อยู่กับองค์กร
2. ความผูกพันกับความสอดคล้องตามเป้าหมายร่วม คือ การที่พนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของตนเองและองค์กร ด้วยเหตุผลที่มีอยู่ในความรู้สึกของพนักงานในด้านต่าง ๆ คือ

2.1 ความพร้อมทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร

2.2 ความเชื่อในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

2.3 ความปรารถนาความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Hewitt Associates (2004 อ้างถึงใน เกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์, 2555, หน้า 25) ได้ให้ความเห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่าจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลทำให้เกิดการปรับปรุงผลลัพธ์ในสินค้าหรือบริการให้มีความสามารถได้เปรียบคู่แข่งในตลาดจนมีการพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ส่งผลทำให้องค์กรยั่งยืน

Vance (2006 อ้างถึงใน เกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์, 2555, หน้า 26) ได้ให้ความเห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่าจะส่งผลทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจเกิดความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่น พร้อมทั้งจะทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีความสุขในการทำงานและ จะอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

Rich, LePine, and Crawford (2010) ได้ให้ความเห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันในการทำงานเป็นตัวบ่งบอกถึงการจับต้องได้ทางกายภาพ อารมณ์ความรู้สึกเป็นองค์รวมที่มีพลังนำไปสู่ความทุ่มเทในการทำงานซึ่งอาจรวมถึงการนำองค์กรไปสู่ประสบการณ์และการจัดการองค์ความรู้ในการทำงานให้พนักงานเกิดความผูกพันในงาน

Christian, Garza, and Slaughter (2011) ได้ให้ความเห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นตัวแทนของการทุ่มเทและ เต็มที่ที่จะอุทิศตนให้แก่การทำงานของตนเองและส่วนรวม มุ่งเน้นการทำงานให้ประสบความสำเร็จด้วยการใช้ความสามารถของตนเองและการใช้ทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่ โดยสรุปคือความผูกพันต่อองค์กรทำให้เกิดความผูกพันในงาน ทำให้พนักงานจะเกิดความเต็มใจ ทั้งทางกายภาพ ทางอารมณ์ และทางความรู้สึก ที่จะปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ

Ankita (2015) ได้ให้ความเห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานว่าต้องประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ คือ

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการสืบทอดตำแหน่ง คือพนักงานหรือสมาชิกในองค์กรสามารถเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของหัวหน้างานที่ตนเองอยากได้สามารถเลือกหัวหน้างานได้
2. ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานคือต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนและต้องแจ้งพนักงานหรือองค์กรรับทราบถึงวัตถุประสงค์นั้น

3. ด้านการมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้คำปรึกษาคือ มีการทำให้เกิดความชัดเจนในแนวนโยบายขององค์กร

4. ด้านการมีส่วนร่วมคำแนะนำคือ มีระบบการแสดงความคิดเห็นย้อนกลับด้านการปฏิบัติงานเพื่อนำผลดังกล่าวไปวิเคราะห์และนำไปปฏิบัติงานในอนาคต

5. ด้านการเป็นหุ้นส่วนคือ มีโอกาสได้ร่วมกันวางแผนกำหนดนโยบายในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

Dharmendra and Naveen (2012) ได้ให้ความเห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นองค์ความรู้ทางกายภาพของการทำงานซึ่งต้องมีการบูรณาการองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในกันนำมาใช้และยังเป็นส่วนเชื่อมโยงของความรู้สึกรับรู้ทั้งทางด้านอารมณ์ด้วย พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต้องผ่านขั้นตอนที่ใช้เวลานาน จึงจะทำให้เข้าถึงความผูกพัน ซึ่งผู้นำต้องแสดงพฤติกรรมให้พนักงานเห็นก่อน แล้วองค์กรจะเห็นถึงการแสดงออกความผูกพันเอง ซึ่งองค์กรมีหน้าที่สนับสนุนปัจจัยดังกล่าวที่มีผลเชิงบวก ทำให้เกิดความสัมพันธ์ทางกิจกรรมขององค์กร

สรุปความผูกพันต่อองค์กรในความคิดเห็นของผู้วิจัย ผู้วิจัยใช้แนวความคิดของ Porter and Smith ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยณรงค์ อนุพงษ์ภักชาติ (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปลี่ยนบริษัทที่ทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปลี่ยนบริษัทที่ทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาด้านความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปลี่ยนบริษัทที่ทำงานของพนักงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ซึ่งเป็นพนักงานประจำทุกตำแหน่งที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในบริษัท ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในระดับสูง และพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเปลี่ยนบริษัทที่ทำงานทางด้านการเปลี่ยนบริษัทที่ทำงานในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา และแนวโน้มที่จะเปลี่ยนบริษัทที่ทำงานภายใน 6 เดือน ต่างกัน และพบว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

การเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญ การเจริญเติบโตในหน้าที่การงานการปรับเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน ความเหมาะสมกับความรับผิดชอบงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ลักษณะการปกครอง ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงาน และความมั่นคงของบริษัทที่ทำงานสูงขึ้น ก็จะมีแนวโน้ม ที่จะเปลี่ยนบริษัทที่ทำงานภายใน 6 เดือนลดลง

นวพรรษ จำรัสศรี (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน บริษัทเอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในบริษัทเอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป มีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับสูง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่พนักงานที่มีเพศและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมี ความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับแอลฟา เท่ากับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุและการศึกษาแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันในระดับ ค่อนข้างสูงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สำหรับข้อเสนอแนะ บริษัทเอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ควรให้ ความสำคัญกับปัจจัยด้านการนำและการควบคุมเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานให้สูงขึ้น

มานะ ลินธวงษานนท์ (2534) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิต การทำงานที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับ ตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 5 ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลัทธิรัฐธรรมนูญ ด้านการบูรณาการทางสังคม และ ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมตามลำดับ มี 2 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านของ จังหวะชีวิตและด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านการให้สิ่งตอบ แทนที่เหมาะสมและยุติธรรม อยู่ในระดับน้อยซึ่งมีเพียงด้านเดียว

วเรศ ทยามันทรนันท์ (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต การทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อ องค์การอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 7 ด้าน คือ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและพอเพียง สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตราย

ต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคง
ในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ลักษณะการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านภาวะอิสระจากงาน
อยู่ในระดับสูง ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การทุ่มเท
ให้กับงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับสูง
การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
ในระดับปานกลางในทิศทางบวก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.334 ที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

Hrebiniak and Alutto (1972, p. 557) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลใน
โรงพยาบาล 3 แห่งและครูโรงเรียนประถมและมัธยม จำนวน 2 แห่ง ของรัฐนิวยอร์ก โดยใช้ตัวแปร
2 กลุ่ม คือ 1 ตัวแปรเกี่ยวกับบทบาทและ 2 ตัวแปร ลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

1. เพศ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กร โดยเพศหญิงจะมีการรับรู้
เกี่ยวกับการสูญเสียมากกว่าผู้ชายและจะเป็นการเสียดายมากกว่าหากจะออกจากองค์กร ดังนั้น จึงมี
แนวโน้มว่าผู้ชายจะเปลี่ยนงานมากกว่าผู้หญิง ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะอยู่องค์กรเดิมไม่เปลี่ยนงาน
2. สถานภาพการสมรส เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถจะนำมาพิจารณาควบคู่กัน จะพบว่า
ผู้หญิงที่เป็นโสดมีแนวโน้มหรือมีโอกาสเปลี่ยนงานง่ายกว่าผู้ที่แต่งงานแล้วหรือเป็นหม้าย
ซึ่งผู้หญิงที่แต่งงานแล้วหรือเป็นหม้าย จะมองว่าการเปลี่ยนงานจะมีผลต่อความมั่นคงและก่อให้เกิด
ความสูญเสียอย่างมาก ผู้หญิงที่แต่งงานแล้วหรือเป็นหม้าย จึงมีแนวโน้มที่จะไม่เปลี่ยนงาน แม้ว่า
จะมีทางเลือกก็ตาม
3. อายุ ก็เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้
เกิดการรับรู้ถึงทางเลือกในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากจะรู้สึกที่ตนเองนั้นไม่เป็นที่น่าสนใจ
หรือเป็นที่ต้องการสำหรับองค์กรอื่น ดังนั้น ผู้ที่มีอายุมากจึงมีแนวโน้มที่จะอยู่องค์กรเดิม
ไม่เปลี่ยนงาน
4. การศึกษา พบว่า ทั้งพยาบาลและครูที่ไม่มีแผนการจะศึกษาต่อ จะมีระดับความผูกพัน
ต่อองค์กรที่สูงกว่าผู้ที่ศึกษาต่อหรือวางแผนจะศึกษาต่อ หรือแม้แต่ผู้ที่ยังไม่มีความแน่ใจ
โดยความต้องการที่พัฒนาความรู้ที่นั่นแสดงให้เห็นถึงลักษณะของวิชาชีพนิยม (Professionalism)
ซึ่งจะทำให้บุคคลเหล่านี้มีโอกาสโยกย้ายงานหรือเลือกงานจากองค์กรหนึ่ง ไปอีกองค์กรหนึ่ง
โดยง่าย

Buchanan (1974, pp. 533-546) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของ
ผู้บริหารภาครัฐบาลและภาคเอกชน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าตัวแปรที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพัน

ต่อองค์การ คือ ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งก็คือ ระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์การคือ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เมื่อมีอายุงานมากขึ้น

Steers (1967 อ้างถึงใน ชีระ วิธธรรมสาธิต, 2532, หน้า 29) พบว่าสิ่งหนึ่งที่จะบ่งบอกถึงประสิทธิผลของงานได้ คือ ลักษณะของงาน เช่นเดียวกับความพอใจในงาน โดยลักษณะของงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน ความมีอิสระในงาน และความท้าทายของงาน จะไม่ทำให้ขัดแย้งในบทบาท ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ นี้ ได้มาจากการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของนักวิทยาศาสตร์กับวิศวกรจำนวน 19 คน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอีกจำนวน 382 คน และ พบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

Steers (1977, p. 28) ทำการวิจัยพบว่า พนักงานโรงงาน 9 ใน 11 แห่ง อัตราการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่องค์การเป็นที่พึงพิงได้ คือ ความพอใจในเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง

พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 293 คน พบว่า ข้าราชการทั้งสาย ข และ สาย ค ที่เป็นเพศชาย มีระดับความผูกพันในองค์การ ไม่แตกต่างจากข้าราชการทั้งสาย ข และ สาย ค ที่เป็นเพศหญิงและพบว่า ข้าราชการสาย ข ที่มีอายุต่างกัน จะมีความผูกพันในองค์การไม่แตกต่าง และ ข้าราชการสาย ข ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกัน จะมีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน ส่วนข้าราชการสาย ค ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกัน จะมีความผูกพันในองค์การไม่แตกต่าง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่องแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed method ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูล โดยการผสมวิธี (Mixed method) ใช้ทฤษฎีของ Creswell (2013 อ้างถึงใน อโณทัย งามวิชัยกิจ, 2558, หน้า 4) มีวัตถุประสงค์สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในมุมมองของพนักงานฝ่ายสนับสนุน จากนั้นนำผลที่ได้มาทำการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังตามที่ได้รับรู้ปัจจัยที่ได้ผลจากงานวิจัยเชิงปริมาณ-สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการดำเนินการวิจัย โดยออกแบบเป็น 2 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย
 - 1.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล
 - 1.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
 - 1.4 ลักษณะของแบบสอบถาม
 - 1.5 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 1.6 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล
 - 1.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย
2. วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย
 - 2.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล
 - 2.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
 - 2.4 ลักษณะของแบบสอบถาม
 - 2.5 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.6 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบัง จำนวน 990 คน เนื่องจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนเป็นส่วนช่วยให้ฝ่ายการผลิต ดำเนินงานต่อไปได้ ถ้าไม่มีพนักงานฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายผลิตก็ไม่สามารถผลิตได้ ดังนั้น พนักงานฝ่ายสนับสนุน จึงมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% ($e = 0.05$) ซึ่งคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามานะ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนสมาชิกประชากรทั้งหมด 990 คน

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5% (0.05)

แทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{990}{1 + 990(0.05)^2}$$

$$n = 284.89 \text{ คน}$$

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการคำนวณ ผู้วิจัยจึงขอกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่มากกว่าที่คำนวณได้

จากนั้นรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถาม นำมารวบรวม ตรวจสอบความถูกต้อง นำเฉพาะข้อมูลที่ต้องการสมบูรณ์เท่านั้นมาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่อไป

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey)

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีอย่างง่ายในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายสนับสนุนลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบปลายปิด (Close-end

question) ให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งข้อมูลที่ได้จะไม่เปิดเผยชื่อ เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์งานวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 คน พิจารณาตรวจสอบและให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่ออ่านและเข้าใจง่ายและชัดเจนมาวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำมาดำเนินการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด
5. นำแบบทดสอบที่เก็บรวบรวมได้ มาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis)
6. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีแบบผสมวิธี (Mixed method) ใช้ทฤษฎีของ Creswell (2013) อ้างถึงใน อโณทัย งามวิชัยกิจ, 2558, หน้า 4) โดยมีเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์โดยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดสำหรับวิจัยเชิงปริมาณ และคำถามปลายเปิดสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) โดยใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal scale) และมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) สิทธิของพนักงาน 7) ความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน และ

8) ความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กรลักษณะของแบบสอบถามแบ่งมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์การวัดระดับคะแนน

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	อยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 1) มิติโครงสร้างองค์กร 2) มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน 3) มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ 4) มิติความขัดแย้ง 5) มิติการให้รางวัลและการลงโทษ 6) มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม 7) มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และ 8) มิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์การวัดระดับคะแนน

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	อยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์การวัดระดับคะแนน

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	อยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

แบบสอบถาม

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ หรือ ผู้เชี่ยวชาญ อย่างน้อย 3 คน พิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้

(Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง โดยคำถามแต่ละข้อ ต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.67

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่รวบรวมได้มา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลทางสถิติตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ Nunnally (1978) ได้เสนอไว้ว่าค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 โดยหากผลจากการทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นที่มีค่ามากกว่า 0.7 นั้นแสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ซึ่งผลที่ได้จากแบบสอบถามของผู้วิจัย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.976

ตารางที่ 3-1 ประมวลผลทางสถิติตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)

N	%	Cronbach's alpha
30	100	0.976

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส เพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (โปรแกรม SPSS)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/ PC (Statistic Package for Social Science) โดยตัวแปรต่าง ๆ จะถูกนำมาลงรหัสเพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปตัวเลขแล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1.1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน โดยใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) สิทธิของพนักงาน 7) ความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน และ 8) ความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.3 วิเคราะห์ด้านบรรยากาศองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) มิติโครงสร้างองค์กร 2) มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน 3) มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ 4) มิติความขัดแย้ง 5) มิติการให้รางวัลและการลงโทษ 6) มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม 7) มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และ 8) มิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.4 วิเคราะห์ด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมากใช้สถิติโดยการหาค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์กรของพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก ใช้สถิติโดยการหาค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันของพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมากใช้สถิติโดยการหาค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ใช้สถิติ Multiple regression ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

สมมติฐานที่ 5 บรรยากาศองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ใช้สถิติ Multiple regression ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง จำนวน 186 คน เพื่อหาแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยกำหนดวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยกำหนดจำนวนขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน

จากนั้นรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ นำมารวบรวม ตรวจสอบความถูกต้อง นำเฉพาะข้อมูลที่ต้องการสมบูรณ์เท่านั้นมาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่อไป

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร นักสัมภาษณ์ที่ละคนคนละช่วงเวลาแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการจดบันทึก รวบรวมข้อมูลทั้งหมด โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-end question)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้ไปสร้างแบบสัมภาษณ์
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ร่างได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและให้คำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่ออ่านและเข้าใจง่ายและชัดเจนมาวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำมา ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาความถูกต้องตามประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

5. ปรับปรุงรูปแบบสัมภาษณ์อีกครั้ง แล้วนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงงานจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

6. นำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับงานวิจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชื่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับผลการวิจัยเชิงปริมาณในประเด็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) สิทธิของพนักงาน 7) ความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน และ 8) ความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับผลการวิจัยเชิงปริมาณในประเด็นบรรยากาศองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 1) มิตินโครงสร้างองค์กร 2) มิตินความอบอุ่นและการสนับสนุน 3) มิตินความท้าทายและความรับผิดชอบ 4) มิตินความขัดแย้ง 5) มิตินการให้รางวัลและการลงโทษ 6) มิตินความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม 7) มิตินมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และ 8) มิตินความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย

ส่วนที่ 4 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับผลการวิจัยเชิงปริมาณประเด็นความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร

ลักษณะของแบบสัมภาษณ์ใช้แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์ตามแนวทางแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้แต่ละประเด็นคำถาม โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาคำตอบตามความมุ่งหมายของงานวิจัย

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

แบบสัมภาษณ์

ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไปสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ อย่างน้อย 3 คน พิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลจริง โดยคำถามแต่ละข้อ ต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.67

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

หลังจากรวบรวมแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

การวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพ

วิเคราะห์โดยการสร้างรหัส และลงรหัสข้อมูลนั้น โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยวิเคราะห์ความหมายทางภาษา (Manifest) โดยตรงของตัวบทและเนื้อในของบท (Text) และวิเคราะห์ความหมายทางความรู้สึก หรือวิเคราะห์นัยที่แอบแฝงอยู่ (Latent) ซึ่งจะรวมการตีความและนัยทางบริบท (Context) ของภาษาและผู้ใช้ภาษาไว้ด้วย (นิศา ชูโต, 2551, หน้า 25)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาการวิจัยเรื่อง “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed method” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) ใช้ทฤษฎีของ Creswell (2013 อ้างถึงใน อโณทัย งามวิชัยกิจ, 2558, หน้า 4) คือวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำตอบสมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน 300 กลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS จากนั้นนำผลที่ได้จากการวิจัยในเชิงปริมาณมาทำการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยกำหนดจำนวนขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน

หลังจากนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และข้อมูลที่ได้ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ วารสาร หนังสือบทความ โดยผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยได้มีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านปริมาณและทางด้านคุณภาพซึ่งประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

กำหนดการวิเคราะห์ผลในการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview) ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นความถี่ และค่าร้อยละ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติประกอบด้วย

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ส่วนที่ 6 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ส่วนที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 8 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กร

การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ทำการวิจัยทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และคำนวณค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่า α มากกว่า และเท่ากับ 0.70 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

N	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
P-value	หมายถึง	ความน่าจะเป็นไปในการยอมรับสมมติฐาน
Sig	หมายถึง	ความน่าจะเป็นที่คำนวณได้
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
R square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
H_0	หมายถึง	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	หมายถึง	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) แสดงผลด้วย ความถี่ซึ่งแสดงเป็น จำนวน (n) และอัตราร้อยละ (%) ดังนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
เพศ	ชาย	99	33.00	2
	หญิง	201	67.00	1
	รวม	300	100.00	

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ตามลำดับที่แสดง

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	-	-	-
	21 ปี-30 ปี	231	77.00	1
	31 ปี-40 ปี	29	9.67	3
	41 ปี-50 ปี	36	12.00	2
	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	4	1.33	4
รวม		300	100.00	

จากตารางที่ 4-2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 ปี-30 ปี มากที่สุด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 ปี-50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 ปี-40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.67 และลำดับสุดท้ายอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับที่แสดง

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
ระดับการศึกษาสูงสุด	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	-	-	-
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	-	-	-
	ปริญญาตรี	286	95.33	1
	สูงกว่าปริญญาตรี	14	4.67	2
รวม		300	100.00	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 95.33 และระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับที่แสดง

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
ตำแหน่งงาน	ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุน (เช่น Accounting HR GA IT Engineer Logistic Purchasing Custom เป็นต้น)	3	1.00	2
	พนักงานฝ่ายสนับสนุน (เช่น Accounting HR GA IT Engineer Logistic Purchasing Custom เป็นต้น)	297	99.00	1
รวม		300	100.00	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งงานพนักงานฝ่ายสนับสนุน (เช่น Accounting HR GA IT Engineer Logistic Purchasing Custom เป็นต้น) จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุน (เช่น Accounting HR GA IT Engineer Logistic Purchasing Custom เป็นต้น) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลา
การปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	44	14.67	3
	1-3 ปี	106	35.33	1
	4-6 ปี	98	32.67	2
	7-10 ปี	11	3.67	5
	10 ปีขึ้นไป	41	13.66	4
รวม		300	100.00	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 ปี-3 ปี มากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.33 รองลงมา คือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 4 ปี-6 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ลำดับถัดมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.66 และลำดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 7 ปี-10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67 ตามลำดับที่แสดง

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม
อัตราเงินเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
อัตราเงินเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	22	7.33	4
	15,001-25,000 บาท	156	52.00	1
	25,001-35,000 บาท	89	29.67	2
	35,001-45,000 บาท	25	8.34	3
	45,001-55,000 บาท	4	1.33	5
	มากกว่า 55,000 บาท	4	1.33	5
รวม		300	100.0	

จากตารางที่ 4-6 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.67 รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.34 รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 และลำดับสุดท้าย อัตราเงินเดือน 45,001-55,000 บาท และ อัตราเงินเดือนมากกว่า 55,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับที่แสดง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้แก่ 1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) สิทธิของพนักงาน 7) ความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน และ 8) ความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร ซึ่งวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แสดงผลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) และการแปลผลระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและ เพียงพอ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ เหมาะสมกับการทำงาน	3 1.00%	47 15.67%	186 62.00%	55 18.33%	9 3.00%	2.93	0.71	ปาน กลาง	3
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ ยุติธรรมกับความรับผิดชอบและ ปริมาณงาน	1 0.33%	53 17.67%	189 63.00%	42 14.00%	15 5.00%	2.94	0.73	ปาน กลาง	2
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1 0.34%	54 18.00%	186 62.00%	49 16.33%	10 3.33%	2.96	0.70	ปาน กลาง	1
รวม (n = 300)						2.94	0.65	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-7 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับ
ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 0.65$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$, $SD = 0.70$)

ลำดับที่ 2 คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมกับความรับผิดชอบและปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 0.73$)

ลำดับที่ 3 คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.71$)

ตารางที่ 4-8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านมีสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ ที่ทำให้ท่านมีความสุขที่ดี	5 1.67%	75 25.00%	138 46.00%	67 22.33%	15 5.00%	2.96	0.86	ปาน กลาง	3
2. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยใน สถานที่ทำงาน	11 3.67%	94 31.33%	156 52.00%	34 11.33%	5 1.67%	3.24	0.76	ปาน กลาง	1
3. ท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ เหมาะสมต่อการทำงาน	16 5.34%	103 34.33%	128 42.67%	43 14.33%	10 3.33%	3.24	0.88	ปาน กลาง	2
รวม (n = 300)						3.15	0.73	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-8 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.73$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ ความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.76$)

ลำดับที่ 2 คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.88$)

ลำดับที่ 3 คือ สถานที่ทำงานที่น่าอยู่ที่ทำให้มีความสุขที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$, $SD = 0.86$)

ตารางที่ 4-9 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้าน โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

ด้านโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านได้มีโอกาสได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่าน	12 4.00%	76 25.33%	144 48.00%	60 20.00%	8 2.67%	3.08	0.85	ปาน กลาง	1
2. ท่านได้มีโอกาสได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่ท่านต้องการ เช่น ภาษต่างประเทศ	2 0.67%	21 7.00%	82 27.33%	131 43.67%	64 21.33%	2.22	0.88	น้อย	3
3. ท่านมีโอกาสได้หมุนเวียนงานสายอาชีพที่ท่านต้องการ	1 0.34%	12 4.00%	112 37.33%	129 43.00%	46 15.33%	2.31	0.79	น้อย	2
รวม (n = 300)						2.54	0.63	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-9 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.54$, $SD = 0.63$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ โอกาสได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, $SD = 0.85$)

ลำดับที่ 2 คือ โอกาสได้หมุนเวียนงานสายอาชีพที่ท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.31$, $SD = 0.79$)

ลำดับที่ 3 คือ โอกาสได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่ท่านต้องการ เช่น ภาษต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.22$, $SD = 0.88$)

ตารางที่ 4-10 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านมีโอกาสได้รับเงินเดือน ที่สูงขึ้น	3 1.00%	25 8.33%	192 64.00%	61 20.34%	19 6.33%	2.77	0.73	ปาน กลาง	2
2. ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ในสายอาชีพ	- -	23 7.67%	161 53.66%	93 31.00%	23 7.67%	2.61	0.74	ปาน กลาง	3
3. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นใน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ของท่าน	11 3.67%	64 21.33%	178 59.33%	39 13.00%	8 2.67%	3.10	0.77	ปาน กลาง	1
รวม (n = 300)						2.83	0.59	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-10 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$, $SD = 0.59$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ ความรู้สึกเชื่อมั่นในความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.77$)

ลำดับที่ 2 คือ โอกาสได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$, $SD = 0.73$)

ลำดับที่ 3 คือ ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในสายอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$, $SD = 0.74$)

ตารางที่ 4-11 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เมื่อท่านมีปัญหาเรื่อง การทำงาน ท่านได้รับความ ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	46 15.33%	158 52.67%	80 26.67%	14 4.66%	2 0.67%	3.77	0.79	มาก	1
2. ท่านได้รับการให้เกียรติต่อ ความคิดและความรู้สึกจาก หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	37 12.33%	117 39.00%	134 44.67%	8 2.67%	4 1.33%	3.58	0.79	มาก	3
3. ท่านได้รับความไว้วางใจใน การทำงานจากหัวหน้างานและ เพื่อนร่วมงาน	32 10.67%	125 41.66%	131 43.67%	10 3.33%	2 0.67%	3.58	0.75	มาก	2
รวม (n = 300)						3.65	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4-11 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.67$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ เมื่อมีปัญหาเรื่องการทำงาน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.79$)

ลำดับที่ 2 คือ การได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.75$)

ลำดับที่ 3 คือ การให้เกียรติต่อความคิดและความรู้สึกจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.79$)

ตารางที่ 4-12 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านสิทธิของพนักงาน

ด้านสิทธิของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านมีความอิสระในการแสดง ความคิดเห็นในงานที่ท่านได้รับ มอบหมาย	25 8.33%	110 36.67%	136 45.33%	27 9.00%	2 0.67%	3.43	0.80	ปาน กลาง	1
2. ท่านได้รับความเสมอภาคและ เป็นธรรมในการพิจารณาให้ ผลตอบแทนและรางวัล	18 6.00%	71 23.67%	160 53.33%	46 15.33%	5 1.67%	3.17	0.82	ปาน กลาง	3
3. ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติ ต่อพนักงานลูกน้องอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน	23 7.67%	82 27.33%	147 49.00%	40 13.33%	8 2.67%	3.24	0.87	ปาน กลาง	2
รวม (n = 300)						3.28	0.72	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-12 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.72$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ ความอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.80$)

ลำดับที่ 2 คือ ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อพนักงานลูกน้องอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.87$)

ลำดับที่ 3 คือ ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.82$)

ตารางที่ 4-13 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน

ด้านความสมดุลระหว่าง ความต้องการทำงานและ ความต้องการพักผ่อน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านได้รับหน้าที่และปริมาณ งานที่เหมาะสมกับการทำงาน	7 2.33%	91 30.33%	167 55.67%	28 9.34%	7 2.33%	3.21	0.74	ปาน กลาง	3
2. ท่านไม่มีความกดดัน ในการทำงาน	3 1.00%	41 13.67%	157 52.33%	86 28.67%	13 4.33%	2.78	0.77	ปาน กลาง	2
3. ท่านสามารถแบ่งเวลา การทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ เป็นอย่างดี	17 5.67%	88 29.33%	146 48.67%	43 14.33%	6 2.00%	3.22	0.83	ปาน กลาง	1
รวม (n = 300)						3.07	0.57	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-13 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.57$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ สามารถแบ่งเวลาการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.83$)

ลำดับที่ 2 คือ ไม่มีความกดดันในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.77$)

ลำดับที่ 3 คือ ได้รับหน้าที่และปริมาณงานที่เหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.74$)

ตารางที่ 4-14 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร

ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและ ภูมิใจในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในหน้าที่ ที่ท่านรับผิดชอบ	4 1.33%	98 32.67%	177 59.00%	21 7.00%	-	3.28	0.61	ปาน กลาง	2
2. ท่านมีความรู้สึกอยากบอก เรื่องดี ๆ เกี่ยวกับบริษัทนี้ให้ผู้อื่น ทราบ	17 5.67%	87 29.00%	151 50.33%	38 12.67%	7 2.33%	3.23	0.83	ปาน กลาง	3
3. ท่านรู้สึกว่ามีชื่อเสียงและ เป็นที่รู้จัก	53 17.67%	148 49.33%	88 29.33%	10 3.34%	1 0.33%	3.81	0.77	มาก	1
รวม (n = 300)						3.44	0.60	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-14 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.60$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ บริษัทมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.77$)

ลำดับที่ 2 คือ ความรู้สึกภูมิใจในหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.61$)

ลำดับที่ 3 คือ ความรู้สึกอยากบอกเรื่องดี ๆ เกี่ยวกับบริษัทนี้ให้ผู้อื่นทราบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 0.83$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่หนึ่งด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.65)

ลำดับที่สองด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.44)

ลำดับที่สามด้านสิทธิของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.28) ลำดับที่สี่

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.15) ลำดับที่ห้าด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.07)

ลำดับที่หกด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.94)

ลำดับที่เจ็ดด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.83)

ลำดับสุดท้ายด้านโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.54)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

การวิเคราะห์เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้แก่ 1) มิติโครงสร้างองค์กร 2) มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน 3) มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ 4) มิติความขัดแย้ง 5) มิติการให้รางวัลและการลงโทษ 6) มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม 7) มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และ 8) มิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย ซึ่งวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แสดงผลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) และการแปลผลระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-15 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร

ด้านมิติโครงสร้างองค์กร

ด้านมิติโครงสร้างองค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. โครงสร้างองค์กรของบริษัท ที่ท่านทำงานอยู่มีการกระจาย อำนาจให้กับพนักงานต่าง ๆ	5 1.67%	58 19.33%	185 61.67%	47 15.66%	5 1.67%	3.04	0.70	ปาน กลาง	3
2. โครงสร้างองค์กรของบริษัท ที่ท่านทำงานอยู่มีการจัดแบ่ง หน้าที่อย่างเป็นระบบ	7 2.33%	75 25.00%	160 53.34%	52 17.33%	6 2.00%	3.08	0.77	ปาน กลาง	2
3. ขั้นตอนการทำงานภายใน องค์กรของท่านมีความเหมาะสม ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว	7 2.33%	63 21.00%	159 53.00%	61 20.34%	10 3.33%	2.99	0.80	ปาน กลาง	1
รวม (n = 300)						3.04	0.65	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-15 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กร ด้านมิติโครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.65$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ ขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรของท่านมีความเหมาะสม ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$, $SD = 0.80$)

ลำดับที่ 2 คือ โครงสร้างองค์กรของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีการจัดแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, $SD = 0.77$)

ลำดับที่ 3 คือ โครงสร้างองค์กรของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีการกระจายอำนาจให้กับพนักงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.70$)

ตารางที่ 4-16 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร ด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน

ด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์กรของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น	23 7.67%	114 38.00%	137 45.66%	18 6.00%	8 2.67%	3.42	0.82	ปานกลาง	1
2. หัวหน้าชื่นชมในผลงานของพนักงาน	12 4.00%	99 33.00%	140 46.67%	37 12.33%	12 4.00%	3.21	0.86	ปานกลาง	3
3. หัวหน้าของท่านเข้าใจปัญหาของพนักงาน	22 7.33%	99 33.00%	120 40.00%	47 15.67%	12 4.00%	3.24	0.94	ปานกลาง	2
รวม (n = 300)						3.29	0.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-16 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กร ด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.77$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ องค์กรของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.82$)

ลำดับที่ 2 คือ หัวหน้าของท่านเข้าใจปัญหาของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.94$)

ลำดับที่ 3 คือ หัวหน้าชั้นชมในผลงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21, SD = 0.86$)

ตารางที่ 4-17 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ

ด้านมิติความท้าทายและ ความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านให้ความสำคัญอย่างมาก ต่องานที่ท่านรับผิดชอบ	30 10.00%	194 64.67%	71 23.66%	5 1.67%	- -	3.83	0.61	มาก	1
2. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจ เรื่องงานที่รับผิดชอบ	17 5.67%	108 36.00%	153 51.00%	20 6.66%	2 0.67%	3.39	0.73	ปาน กลาง	3
3. ท่านต้องการงานที่ท้าทาย อยู่เสมอ	35 11.67%	121 40.33%	135 45.00%	9 3.00%	- -	3.61	0.73	มาก	2
รวม (n = 300)						3.61	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4-17 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กร ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61, SD = 0.55$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ การให้ความสำคัญอย่างมากต่องานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83, SD = 0.61$)

ลำดับที่ 2 คือ ความต้องการงานที่ท้าทายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61, SD = 0.73$)

ลำดับที่ 3 คือ การมีอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39, SD = 0.73$)

ตารางที่ 4-18 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร
ด้านมิติความขัดแย้ง

ด้านมิติความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. หัวหน้าของท่านแก้ปัญหาความขัดแย้งกับพนักงานอย่างมีเหตุผล	24 8.00%	90 30.00%	146 48.67%	33 11.00%	7 2.33%	3.30	0.86	ปาน กลาง	3
2. พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากหัวหน้าได้	24 8.00%	127 42.33%	109 36.33%	32 10.67%	8 2.67%	3.42	0.88	ปาน กลาง	2
3. เมื่อเกิดปัญหา หัวหน้าและพนักงานจะช่วยกันหาทางออกเพื่อให้เป็นที่พอใจแก่ทั้ง 2 ฝ่าย	27 9.00%	108 36.00%	134 44.67%	26 8.66%	5 1.67%	3.42	0.84	ปาน กลาง	1
รวม (n = 300)						3.38	0.77	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-18 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กร ด้านมิติความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.77$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ เมื่อเกิดปัญหา หัวหน้าและพนักงานจะช่วยกันหาทางออกเพื่อให้เป็นที่พอใจแก่ทั้ง 2 ฝ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.84$)

ลำดับที่ 2 คือ พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากหัวหน้าได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.88$)

ลำดับที่ 3 คือ หัวหน้าของท่านแก้ปัญหาความขัดแย้งกับพนักงานอย่างมีเหตุผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.86$)

ตารางที่ 4-19 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร
ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ

ด้านมิติการให้รางวัลและ การลงโทษ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. องค์กรมีกฎการให้รางวัลและ การลงโทษที่เหมาะสม	6 2.00%	71 23.67%	175 58.33%	42 14.00%	6 2.00%	3.10	0.73	ปาน กลาง	1
2. องค์กรมีระบบการประเมิน ผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง ที่ยุติธรรม	2 0.67%	68 22.66%	132 44.00%	71 23.67%	27 9.00%	2.82	0.91	ปาน กลาง	3
3. พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถมีโอกาสได้รับ การประเมินผลงานที่ดีและ ได้เลื่อนตำแหน่ง	2 0.67%	76 25.33%	148 49.33%	59 19.67%	15 5.00%	2.97	0.82	ปาน กลาง	2
รวม (n = 300)						2.96	0.71	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-19 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กร ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$, $SD = 0.71$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ องค์กรมีกฎการให้รางวัลและการลงโทษที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.73$)

ลำดับที่ 2 คือ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถมีโอกาสได้รับการประเมินผลงานที่ดีและได้เลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.82$)

ลำดับที่ 3 คือ องค์กรมีระบบการประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, $SD = 0.91$)

ตารางที่ 4-20 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร
ด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจรรักษ์ภักดีต่อกลุ่ม

ด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวใน องค์กรและการจรรักษ์ภักดีต่อกลุ่ม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานมีความรักและสามัคคี ต่อกัน	40 13.33%	91 30.34%	130 43.33%	32 10.67%	7 2.33%	3.42	0.93	ปาน กลาง	3
2. พนักงานในองค์กรของท่านมี การทำงานเป็นหมู่คณะ	22 7.33%	127 42.34%	132 44.00%	19 6.33%	-	3.51	0.72	มาก	2
3. พนักงานให้ความร่วมมือกัน ในการทำงานเป็นอย่างดี	26 8.67%	134 44.66%	117 39.00%	23 7.67%	-	3.54	0.76	มาก	1
รวม (n = 300)						3.49	0.72	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-20 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กร ด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร และการจรรักษ์ภักดีต่อกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.72$) โดยมีรายละเอียด ลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ พนักงานให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.76$)

ลำดับที่ 2 คือ พนักงานในองค์กรของท่านมีการทำงานเป็นหมู่คณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.72$)

ลำดับที่ 3 คือ พนักงานมีความรักและสามัคคีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.93$)

ตารางที่ 4-21 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร
ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง

ด้านมิติมาตรฐานของผล การปฏิบัติงานและความคาดหวัง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่องค์กร กำหนดไว้	8 2.67%	104 34.67%	169 56.33%	16 5.33%	3 1.00%	3.33	0.66	ปาน กลาง	3
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรง ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้	14 4.67%	135 45.00%	147 49.0%	4 1.33%	- -	3.53	0.61	มาก	1
3. องค์กรของท่านมีการตั้ง มาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน	18 6.00%	120 40.0%	140 46.67%	21 7.00%	1 0.33%	3.44	0.73	ปาน กลาง	2
รวม (n = 300)						3.43	0.56	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-21 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กร ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน และความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.56$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.61$)

ลำดับที่ 2 คือ องค์กรมีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.73$)

ลำดับที่ 3 คือ พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.66$)

ตารางที่ 4-22 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบรรยากาศองค์กร
ด้านมิติความเสียงภัยและการรับความเสียงภัย

ด้านมิติความเสียงภัยและการรับ ความเสียงภัย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. องค์กรของท่านให้ความสำคัญ ต่อความปลอดภัยในการทำงาน เป็นอย่างดี	52 17.33%	105 35.00%	125 41.67%	16 5.33%	2 0.67%	3.63	0.85	มาก	1
2. องค์กรของท่านมีการจัด สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อ ป้องกันอันตราย	39 13.00%	88 29.33%	142 47.34%	25 8.33%	6 2.0%	3.43	0.89	ปาน กลาง	3
3. องค์กรของท่านมีการจัดระบบ การดำเนินงานที่คำนึงถึง ความปลอดภัยในการทำงาน	44 14.67%	103 34.33%	137 45.67%	12 4.00%	4 1.33%	3.57	0.84	มาก	2
รวม (n = 300)						3.54	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4-22 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กร ด้านมิติความเสียงภัยและการรับความเสียงภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.79$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้ ลำดับที่ 1 คือ องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.85$)

ลำดับที่ 2 คือ องค์กรของท่านมีการจัดระบบการดำเนินงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.84$)

ลำดับที่ 3 คือ องค์กรของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อป้องกันอันตราย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.89$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า ภาพรวมทั้ง 8 ด้าน มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่หนึ่งด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.61) ลำดับที่สองด้านมิติความเสียงภัยและการรับความเสียงภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.54) ลำดับที่สามด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจรรงักกดีต่อกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.49) ลำดับที่สี่ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง (3.43) ลำดับที่ห้าด้านมิติความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.38) ลำดับที่หกด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.29) ลำดับที่เจ็ดด้านมิติโครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.04) ลำดับสุดท้ายด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.96)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร ซึ่งวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แสดงผลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) และการแปลผลระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-23 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีทิศทางในการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร	11 3.67%	93 31.00%	179 59.66%	15 5.00%	2 0.67%	3.32	0.66	ปานกลาง	3
2. ท่านเต็มใจและยอมรับเป้าหมายขององค์กร	15 5.00%	120 40.00%	158 52.67%	5 1.66%	2 0.67%	3.47	0.65	ปานกลาง	2
3. ท่านมีการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กรอย่างมีส่วนร่วม	22 7.33%	129 43.00%	141 47.00%	8 2.67%	-	3.55	0.67	มาก	1
รวม (n = 300)						3.45	0.60	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-23 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.60$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ การปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กรอย่างมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.67$)

ลำดับที่ 2 คือ เต็มใจและยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.65$)

ลำดับที่ 3 คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.66$)

ตารางที่ 4-24 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความเห็น	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	31 10.33%	177 59.00%	85 28.34%	4 1.33%	3 1.00%	3.76	0.69	มาก	2
2. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	48 16.00%	192 64.00%	59 19.67%	1 0.33%	-	3.96	0.61	มาก	1
3. ท่านให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	50 16.67%	190 63.33%	59 19.67%	1 0.33%	-	3.96	0.61	มาก	1
รวม (n = 300)						3.89	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4-24 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.57$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.61$) และให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.61$) เช่นเดียวกัน ตามตาราง

ลำดับที่ 3 คือ ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.69$)

ตารางที่ 4-25 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันต่อองค์กร
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานของ องค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านไม่สนใจองค์กรอื่นที่ให้ ผลตอบแทนสูงกว่า	4 1.33%	37 12.34%	132 44.00%	70 23.33%	57 19.00%	2.53	0.98	ปาน กลาง	3
2. ท่านยินดีที่จะเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	18 6.00%	114 38.00%	147 49.00%	15 5.00%	6 2.00%	3.41	0.76	ปาน กลาง	2
3. ท่านเต็มใจปฏิบัติตาม กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร	32 10.67%	117 39.00%	138 46.00%	7 2.33%	6 2.00%	3.54	0.79	มาก	1
รวม (n = 300)						3.16	0.65	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-25 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน
แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า
ที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.65$)
โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ เต็มใจปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.79$)

ลำดับที่ 2 คือ ยินดีที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.76$)

ลำดับที่ 3 คือ ไม่สนใจองค์กรอื่นที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 2.53$, $SD = 0.98$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีรายละเอียด
ตามลำดับดังนี้

ลำดับที่หนึ่งด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) ลำดับที่สองด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ

เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.45) และลำดับสุดท้าย ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.16)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

สมมติฐานที่ 5 บรรยากาศองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

H_0 : คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำหรือปานกลาง ($\mu \leq 3.50$)

H_1 : คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากขึ้นไป ($\mu \geq 3.51$)

ตารางที่ 4-26 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลผล
คุณภาพชีวิตการทำงาน	3.11	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-26 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

H_0 : บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับต่ำหรือปานกลาง ($\mu \leq 3.50$)

H_1 : บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับมากขึ้นไป ($\mu \geq 3.51$)

ตารางที่ 4-27 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลผล
บรรยากาศองค์กร	3.34	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-27 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า บรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 คือ บรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคม
แหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

H_0 : ความผูกพันอยู่ในระดับต่ำหรือปานกลาง ($\mu \leq 3.50$)

H_1 : ความผูกพันอยู่ในระดับมากขึ้นไป ($\mu \geq 3.51$)

ตารางที่ 4-28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ
บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลผล
ความผูกพัน	3.50	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-28 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยความผูกพันของพนักงาน
ฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า ความผูกพันของพนักงาน
ฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$)
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 คือ ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ
บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุน
ของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

H_0 : คุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ
บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

H_1 : คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัท
แห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ตารางที่ 4-29 ผล Stepwise multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	1.420	0.155		9.163	0.000*		
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (A2)	0.233	0.033	0.345	7.156	0.000*	0.862	1.161
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (A5)	0.099	0.037	0.135	2.711	0.007*	0.806	1.240
ความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร (A8)	0.286	0.042	0.347	6.737	0.000*	0.758	1.320
R	0.637						
R Square	0.406						
Adjusted R Square	0.400						
F-ratio	67.441	(0.000)*					
Durbin-watson	1.932						

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยใช้วิธี Stepwise multiple linear regression เมื่อทดสอบแล้ว ตัวแปรด้านปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ คือ “ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน” อย่างน้อย 1 ตัวที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังได้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน” และตัวแปรตาม “ความผูกพันต่อองค์กร” ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.637 หมายถึง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 63.70 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.406 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง

ในนิคมแหลมฉบัง” ขึ้นอยู่กับ “ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน” ร้อยละ 40.60 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R Squarer) เท่ากับ 0.400 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.932

พบว่าผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) โดยวิธี Stepwise มีค่าคงที่ (B_0) เท่ากับ 1.420 หน่วย มีค่า $t = 9.163$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการทดสอบแต่ละตัวแปร มีดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า B_1 เท่ากับ 0.233 ค่า $t = 7.156$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบังเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.233 หน่วย

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า B_1 เท่ากับ 0.099 ค่า $t = 2.711$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบังเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.099 หน่วย

3. ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร มีค่า B_1 เท่ากับ 0.286 ค่า $t = 6.737$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบังเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.286 หน่วย

สามารถแสดงสมการทำนายปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบัง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 1.420 + 0.233(A2) + 0.099(A5) + 0.286(A8)$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.345(A2) + 0.135(A5) + 0.347(A8)$$

เมื่อ \hat{Y} = ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง
ในนิคมแหลมฉบัง

A2 = ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

A5 = ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

A8 = ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในงานที่ทำและ
ภูมิใจในองค์กร

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเท่ากับ 0.345

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เท่ากับ 0.135

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร เท่ากับ 0.347

จากผลการทดสอบสมมติฐาน วิธี Stepwise multiple linear regression แล้วพบว่า ปัจจัย
คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญ และส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” จำนวน 3 ด้าน คือ
“ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน” “ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” และ “ด้านความภูมิใจ
ในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร”

สมมติฐานที่ 5 บรรยากาศองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุน
ของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

H_0 : บรรยากาศองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุน
ของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

H_1 : บรรยากาศองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุน
ของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ตารางที่ 4-30 ผล Stepwise multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัย
บรรยากาศองค์กรกับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง
ในนิคมแหลมฉบัง

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	1.078	0.165		6.551	0.000*		
มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ (B3)	0.302	0.043	0.337	7.001	0.000*	0.808	1.237
มิติการให้รางวัลและการลงโทษ (B5)	0.109	0.036	0.157	3.066	0.002*	0.717	1.396
มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและ ความคาดหวัง (B7)	0.122	0.054	0.139	2.272	0.024*	0.501	1.996
มิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย (B8)	0.166	0.036	0.265	4.655	0.000*	0.580	1.723
R	0.669						
R Square	0.447						
Adjusted R Square	0.439						
F-ratio	59.599	(0.000)					
Durbin-watson	2.148	*					

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยบรรยากาศองค์กร
กับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยใช้วิธี
Stepwise multiple linear regression เมื่อทดสอบแล้ว ตัวแปรด้านปัจจัยบรรยากาศองค์กร
ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับ
นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ คือ “ปัจจัยบรรยากาศองค์กร” อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถ
ทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุน
ของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังได้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ปัจจัยบรรยากาศองค์กร” และ
ตัวแปรตาม “ความผูกพันต่อองค์กร” ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งใน
นิคมแหลมฉบัง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.669 หมายถึง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน

ร้อยละ 63.70 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.447 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งใน นิคมแหลมฉบัง” ขึ้นอยู่กับ “ปัจจัยบรรยากาศองค์กร” ร้อยละ 44.70 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R Squarer) เท่ากับ 0.439 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.148

พบว่าผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) โดยวิธี Stepwise มีค่าคงที่ (B_0) เท่ากับ 1.078 หน่วย มีค่า $t = 6.551$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการทดสอบแต่ละตัวแปร มีดังนี้

1. ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ มีค่า B_1 เท่ากับ 0.302 ค่า $t = 7.001$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความท้าทายและ ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบังเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.302 หน่วย

2. ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ มีค่า B_1 เท่ากับ 0.109 ค่า $t = 3.066$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติการให้รางวัล และการลงโทษเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบังเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.109 หน่วย

3. ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มีค่า B_1 เท่ากับ 0.122 ค่า $t = 2.272$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวังเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความผูกพันของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบังเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.122 หน่วย

4. ด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย มีค่า B_1 เท่ากับ 0.166 ค่า $t = 4.655$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติ ความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบังเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.166 หน่วย

สามารถแสดงสมการทำนายปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความท้าทายและ ความรับผิดชอบ, ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ, ปัจจัยบรรยากาศ องค์กรด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง, ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติ ความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบัง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 1.078 + 0.302(B3)^* + 0.109(B5)^* + 0.122(B7)^* + 0.166(B8)^*$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.337(B3)^* + 0.157(B5)^* + 0.139(B7)^* + 0.265(B8)^*$$

เมื่อ \hat{Y} = ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งใน
นิคมแหลมฉบัง

B3 = ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ

B5 = ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ

B7 = ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและ
ความคาดหวัง

B8 = ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติ
ความท้าทายและความรับผิดชอบเท่ากับ 0.337

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติการให้
รางวัลและการลงโทษ เท่ากับ 0.157

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติ
มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง เท่ากับ 0.139

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติ
ความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย เท่ากับ 0.265

จากผลการทดสอบสมมติฐาน วิธี Stepwise multiple linear regression แล้วพบว่าปัจจัย
บรรยากาศองค์กรมีความสำคัญ และส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” จำนวน 4 ด้าน คือ “ด้านมิติ
ความท้าทายและความรับผิดชอบ” “ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ” “ด้านมิติมาตรฐานของ
ผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง” และ “ด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย”

ตารางที่ 4-31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.	คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก	ยอมรับ H_0
2.	บรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก	ยอมรับ H_0
3.	ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก	ยอมรับ H_0
4.	คุณภาพชีวิตการทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง	ปฏิเสธ H_0
5.	บรรยากาศองค์กร มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง	ปฏิเสธ H_0

ตอนที่ 4 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สำหรับผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อความที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

EXC 1 ย่อมาจาก EXECUTIVE 1 หมายถึงผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังคนที่ 1

EXC 2 ย่อมาจาก EXECUTIVE 2 หมายถึงผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังคนที่ 2

EXC 3 ย่อมาจาก EXECUTIVE 3 หมายถึงผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังคนที่ 3

EXC 4 ย่อมาจาก EXECUTIVE 4 หมายถึงผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังคนที่ 4

EXC 5 ย่อมาจาก EXECUTIVE 5 หมายถึงผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังคนที่ 5

EXC 6 ย่อมาจาก EXECUTIVE 6 หมายถึงผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่ง

ในนิคมแหลมฉบังคนที่ 6

EXC 7 ย่อมาจาก EXECUTIVE 7 หมายถึงผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่ง

ในนิคมแหลมฉบังคนที่ 7

EXC 8 ย่อมาจาก EXECUTIVE 8 หมายถึงผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่ง

ในนิคมแหลมฉบังคนที่ 8

EXC 9 ย่อมาจาก EXECUTIVE 9 หมายถึงผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่ง

ในนิคมแหลมฉบังคนที่ 9

EXC 10 ย่อมาจาก EXECUTIVE 10 หมายถึงผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่ง

ในนิคมแหลมฉบังคนที่ 10

ส่วนที่ 6 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยกำหนดจำนวนขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน

ส่วนที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า

ด้านที่ 1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. ฐานเงินเดือนมีความสำคัญมาก ควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้สามารถเท่าเทียมกับกลุ่ม Automotive โดยดูแนวโน้มของเด็กจบใหม่และทำแบบสอบถามในบริษัท เนื่องจากว่าพนักงานโดยเฉพาะกลุ่ม Gen Y ซึ่งต้องการเงินมาใช้จ่าย (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. พิจารณาการขึ้นเงินเดือนแรงงานขั้นต่ำบริษัทควรต้องปรับฐานเงินเดือนให้เท่ากับบริษัทอื่น

2. ควรมีการเพิ่มขึ้นของสวัสดิการ เช่น มีชั่วโมงการทำงานที่ไม่เยอะเกินไปตรงตามกฎหมาย มีการผลิตที่คงที่ เป็นต้น (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่:

1. บริษัทควรมีแนวความคิดปรับเปลี่ยนฐานเงินเดือนให้เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ อาจมีการปรับฐานเงินเดือนของคนรุ่นใหม่ก่อน เพราะคนรุ่นเก่าที่ทำงานมายาวนานสามารถคุยกันได้ แต่ถึงอย่างไรก็ควรต้องมีการปรับฐานเงินเดือนเพิ่มสูงขึ้น (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่:

1. ควรมีการปรับฐานโครงสร้างใหม่ทั้งคนที่เข้ามาเพิ่มและคนที่เข้ามาแล้ว เพราะฉะนั้นฐานเงินเดือนก็จะเท่าเทียมกับบริษัทคนอื่น อนาคตก็น่าจะดีขึ้นสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่:

1. บริษัทควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้สูงขึ้นทั้งกลุ่มผู้บริหารและพนักงานให้มีผลตอบแทนที่สูงขึ้น และยุติธรรมเป็นที่พอใจ (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่:

1. ควรปรับฐานโครงสร้างเงินเดือนให้สอดคล้องกับตลาดในปัจจุบันและมีการทบทวนทุก ๆ 2ปี โดยพิจารณาดัชนีผู้บริโภคที่ปรับสูงขึ้นในแต่ละปี (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่:

1. มองว่าพนักงานควรตั้งใจที่จะทำงาน ควรที่จะยอมรับผลตอบแทนที่ได้รับไม่ควรเปรียบเทียบว่าใครได้มากกว่า ถ้าเปรียบเทียบก็จะไม่รู้จักพอ (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่:

1. พุดให้ลูกน้องเห็นถึงสถานการณ์ ว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นก็ไม่ได้ดีที่สุดแต่ก็ไม่ได้แย่ที่สุด

2. หาวิธีแก้ไขโดยปรับผลตอบแทนของพนักงานใหม่ให้สูงขึ้นหรือใกล้เคียงกับคนเก่า เพราะถ้าหากปรับสูงกว่าคนที่ทำงานอยู่เดิมจะไม่ยุติธรรม (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่:

1. นโยบายควรมีการปรับปรุงพนักงานใหม่ให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นใกล้เคียงกับในท้องตลาด และมีการ Review ต่อ ๆ ไป (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่:

1. ควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้สูงขึ้นให้เท่าเทียมกับบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-32 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. ฐานเงินเดือนมีความสำคัญมาก ควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้ยุติธรรม สามารถเท่าเทียมกับกลุ่ม Automotive หรือ เท่าเทียมกับบริษัทอื่นได้ ทั้งคนที่เข้ามาเพิ่มและคนเก่าที่เข้ามาแล้ว เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และอนาคตก็จะดีขึ้นสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ และมีการทบทวนทุก ๆ 2 ปี	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	9
2. ควรมีการเพิ่มขึ้นของสวัสดิการ เช่น มีชั่วโมงการทำงานที่ไม่เยอะเกินไป ตรงตามกฎหมาย											1
3. พนักงานควรตั้งใจที่จะทำงาน ควรที่จะยอมรับผลตอบแทนที่ได้รับ ไม่ควรเปรียบเทียบว่าใครได้มากกว่า หัวหน้าควรพูดให้ลูกน้องเห็นถึงสถานการณ์ ว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นก็ไม่ได้ดีที่สุดในแง่ที่ไม่ได้แย่ที่สุด								✓	✓		2

จากตารางที่ 4-32 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก

พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการปรับฐานเงินเดือน เพราะฐานเงินเดือนมีความสำคัญมาก ควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้ยุติธรรม สามารถเท่าเทียมกับกลุ่ม Automotive หรือ เทียบเท่ากับบริษัทอื่นได้ ทั้งคนที่เข้ามาเพิ่มและคนเก่าที่เข้ามาแล้ว เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และอนาคตก็จะดีขึ้น สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ และมีการทบทวนทุก ๆ 2 ปี รองลงมา คือ พนักงานควรตั้งใจที่จะทำงาน ควรที่จะยอมรับผลตอบแทนที่ได้รับไม่ควรเปรียบเทียบว่าใครได้มากกว่า หัวหน้าควรพูดให้ลูกน้องเห็นถึงสถานการณ์ ว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นก็ไม่ได้ดีที่สุดแต่ก็ไม่ได้แย่ที่สุด และลำดับสุดท้ายคือควรมีการเพิ่มขึ้นของสวัสดิการด้วย เช่น มีชั่วโมงการทำงานที่ไม่เยอะเกินไปตรงตามกฎหมาย

ด้านที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร จึงนำมาสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. ให้เริ่มจาก ทักษะคิพนักงานใหม่ต้องรู้สึว่าเป็นหนึ่งในนั้น
2. สร้างทีมให้เป็นในทางเดียวกัน
3. สถานที่ทำงานผู้บริหารระดับสูงต้องลงมาดูต้องให้งบประมาณเช่น ห้องน้ำ

ห้องพักผ่อน (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. ปรับตัวเข้าหากัน โดยการให้ความรู้เพื่อปรับทัศนคติของคนแต่ละรุ่น
2. สร้างวัฒนธรรมให้ชัดเจนเพื่อให้ปรับความเข้าใจกันได้ง่าย โดยต้องมีรูปแบบ

การสื่อสารที่ชัดเจน (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่า:

1. ทำกิจกรรมความปลอดภัยพิเศษในที่ทำงาน โดยการค้นหาสาเหตุความไม่ปลอดภัยในที่ทำงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไข ส่งให้หน่วยงาน safety เพื่อปรับปรุง (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่า:

1. เน้นเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน
2. มีการทำ 5ส เป็นประจำเพื่อบรรยากาศทำงานน่าอยู่มากขึ้นมีระเบียบเรียบร้อย

(ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่:

1. สร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่ เช่น เพิ่มจุดพัก (Rest room) จัดพื้นที่ออกกำลังกาย (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่:

1. ควรจัดทำโครงการ Happy work place
2. สำรวจจุดเสี่ยงในพื้นที่ทำงานและป้องกัน (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่:

1. ต้องสร้างทีมเพราะทีมเป็นเหมือนพี่น้อง ไม่มุ่งความสำเร็จมีการถามทุกข์ลูกน้อง (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่:

1. สร้างสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมให้ดีขึ้น โดยมีการนำเสนอผู้บริหาร (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่:

1. ฃรงค์ 5ส ทุกวันเพื่อเพิ่มความอยากทำงานมากขึ้น (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่:

1. มีการทำ 5ส ทุกวัน
2. นำเสนอผู้บริหารให้มีการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เพื่อให้สถานที่ทำงานน่าอยู่มากขึ้น (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-33 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. เริ่มจาก ทักษะคติ เช่น พนักงานใหม่ต้องรู้สึกว่าเป็นหนึ่งในนั้น มีการปรับตัวเข้าหากันของคนแต่ละรุ่น	✓	✓									2
2. ควรสร้างทีมให้เป็นในทางเดียวกัน ควรมีการมีการถามทุกข์ลูกน้องบ้าง	✓						✓				2

ตารางที่ 4-33 (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3. สถานที่ทำงานสำคัญ โดยผู้บริหาร ระดับสูงต้องให้งบประมาณในการสร้าง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่มากขึ้น (Happy work place) เช่น ห้องน้ำ ห้องพักผ่อน จัดพื้นที่ออกกำลังกาย เป็นต้น	✓				✓	✓		✓			4
4. มีการสร้างวัฒนธรรมให้ชัดเจนเพื่อให้ ปรับความเข้าใจกันได้ง่าย โดยต้องมีรูปแบบ การสื่อสารที่ชัดเจน		✓									1
5. ทำกิจกรรมความปลอดภัยพิเศษในที่ ทำงาน โดยการค้นหาสาเหตุความไม่ปลอดภัย ในที่ทำงาน สํารวจจุดเสี่ยงในพื้นที่ทำงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขและป้องกัน			✓	✓		✓					3
6. มีการทำ 5ส เป็นประจำเพื่อบรรยากาศ ทำงานน่าอยู่มากขึ้นมีระเบียบเรียบร้อย				✓					✓	✓	3

จากตารางที่ 4-33 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่าผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับสถานที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญ โดยผู้บริหารระดับสูงต้องให้งบประมาณในการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่มากขึ้น (Happy work place) เช่น ห้องน้ำ ห้องพักผ่อน จัดพื้นที่ออกกำลังกาย เป็นต้น รองลงมา คือ ควรทำกิจกรรมความปลอดภัยพิเศษในที่ทำงาน โดยการค้นหาสาเหตุความไม่ปลอดภัยในที่ทำงาน สํารวจจุดเสี่ยงในพื้นที่ทำงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขและป้องกัน มีการทำ 5ส เป็นประจำเพื่อบรรยากาศทำงานน่าอยู่มากขึ้น มีระเบียบเรียบร้อย มีการเริ่มจาก ทศนะคติ เช่น พนักงานใหม่ต้องรู้สึกว่าเป็นหนึ่งในนั้น มีการปรับตัวเข้าหากันของคนแต่ละรุ่น ควรสร้างทีมให้เป็นในทางเดียวกัน ควรมีการมีการถามทุกข์ลูกน้องบ้าง ลำดับสุดท้ายคือมีการสร้างวัฒนธรรมให้ชัดเจนเพื่อให้ปรับความเข้าใจกันได้ง่าย โดยต้องมีรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจน

ด้านที่ 3 ด้านโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. องค์กรควรกำหนด Area Path, Area Growth อย่างชัดเจนว่าเส้นทางในการเจริญก้าวหน้าต้องเดินอย่างไรบ้าง องค์กรไม่ควรถูกจำกัดด้วยระยะเวลา เช่น ถ้าคนที่มีความสามารถก็สามารถเลื่อนตำแหน่งได้ โดยไม่ต้องรอถึง 2 ปี แล้วค่อยเลื่อนตำแหน่ง (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. ใครมีศักยภาพก็สามารถที่จะโตได้ โดยก็จะเป็นผู้เลี้ยงค่ามีการติดตามรายงานผล
2. สอนงาน โดยการ Coaching สอนให้คิดมีการแนะนำและติดตาม สอนให้ตั้งคำถามในสิ่งที่ทำ เป็นต้น

3. ควรมีการจัด Program training ให้เพิ่มขึ้น โดยการนำวิทยากรที่มีชื่อเสียงมาเป็น ผู้อบรม (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่า:

1. ควรมีการฝึกงานพร้อมจัดอบรมเพิ่มขึ้น เช่น ฝึกดูโรงงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น
2. เพิ่มงานให้ทำมากขึ้นเพื่อให้มีความชำนาญในเชิงลึก เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและเก่งเรื่องนั้นเป็นพิเศษ (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่า:

1. ส่งพนักงานไปอบรมมากขึ้น ให้โอกาสว่าอยากเรียนรู้เรื่องอะไร
2. Team HR ควรปรับปรุงให้มี Course ใหม่ ๆ มาให้พนักงานเรียนรู้ ทั้งอบรมภายในบริษัทและนำอาจารย์จากข้างนอกมาบรรยาย (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่า: มี 2 ส่วน

1. ฝึกอบรมภายในประเทศและต่างประเทศให้มากขึ้นซึ่งการอบรมภายในประเทศมีค่อนข้างพร้อมอยู่แล้ว ส่วนการอบรมในต่างประเทศบริษัทควรมีการจัดเตรียมให้
2. ตัวพนักงานเองต้องคิดนอกกรอบให้มีการเรียนรู้ (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-34 (ต่อ)

ด้านโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2. ควรมีการสอนงานโดยการ Coaching สอนให้คิดมีการแนะนำและติดตาม สอนให้ตั้งคำถามในสิ่งที่ทำ เป็นต้น		✓									1
3. ควรมีการจัดอบรม จัด Program training ให้เพิ่มขึ้น ควรมีการนำเสนอผู้ใหญ่เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้มากขึ้นในหลายๆ คน ไม่ใช่แค่ในเฉพาะกลุ่ม เพราะบางคนรออยู่ เพื่อให้ลูกน้องของตนเองมีความรู้มากขึ้น และ Team HR ควรมีการปรับปรุงให้มี Course ใหม่ ๆ เสมอมาให้พนักงานได้เรียนรู้ ทั้งอบรมภายในประเทศและต่างประเทศให้มากขึ้น และหากอบรมภายในบริษัท ควรนำอาจารย์จากข้างนอกหรือนำวิทยากรที่มีชื่อเสียงมาเป็นผู้อบรม		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	8
4. เพิ่มงานให้ทำมากขึ้นเพื่อให้มีความชำนาญในเชิงลึก เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและเก่งเรื่องนั้นเป็นพิเศษ				✓							1
5. ตัวพนักงานเองต้องคิดนอกกรอบให้มีการเรียนรู้ และหัวหน้าควรจะต้องให้ลูกน้องมีการนำเสนอผลงานให้มากขึ้นด้วย เพราะตำแหน่งที่ว่าง จะเหมาะสำหรับคนที่มีความรู้ความสามารถ ดังนั้น ห้ามหยุดที่จะเรียนรู้						✓		✓			2
6. ควรมี Job rotation										✓	1

จากตารางที่ 4-34 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรกพบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ควรมีการจัดอบรม จัด Program training ให้เพิ่มขึ้น ควรมีการนำเสนอผู้ใหญ่เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้มากขึ้นในหลายๆ คน ไม่ใช่แค่ในเฉพาะกลุ่ม เพราะบางคนรออยู่ เพื่อให้ลูกน้องของตนเองมีความรู้มากขึ้น และ Team HR ควรมี

การปรับปรุงให้มี Course ใหม่ ๆ เสมอมาให้พนักงานได้เรียนรู้ ทั้งอบรมภายในประเทศและต่างประเทศให้มากขึ้น และหากอบรมภายในบริษัท ควรนำอาจารย์จากข้างนอกหรือนำวิทยากรที่มีชื่อเสียงมาเป็นผู้อบรม รองลงมา คือ ตัวพนักงานเองต้องคิดนอกกรอบให้มีการเรียนรู้ และหัวหน้าควรจะต้องให้ลูกน้องมีการนำเสนอผลงานให้มากขึ้นด้วย เพราะตำแหน่งที่ว่าง จะเหมาะสำหรับคนที่มีความรู้ความสามารถ ดังนั้น ห้ามหยุดที่จะเรียนรู้ ลำดับสุดท้ายคือ องค์กรควรกำหนด Area Path, Area Growth อย่างชัดเจนว่าเส้นทางในการเจริญก้าวหน้าต้องเดินอย่างไรบ้าง องค์กรไม่ควรถูกจำกัดด้วยระยะเวลา เช่น ถ้าคนที่มีความสามารถก็สามารถเลื่อนตำแหน่งได้ โดยไม่ต้องรอถึง 2 ปีแล้วค่อยเลื่อนตำแหน่ง ควรมีการสอนงานโดยการ Coaching สอนให้คิดมีการแนะนำและติดตาม สอนให้ตั้งคำถามในสิ่งที่ทำ เป็นต้น เพิ่มงานให้ทำมากขึ้นเพื่อให้ความชำนาญในเชิงลึก เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าจะรู้ทุกอย่างและเก่งเรื่องนั้นเป็นพิเศษ และควรมี Job rotation

ด้านที่ 4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. ควรมีระบบการขึ้นตำแหน่ง การให้รางวัล มีระบบที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานอยากอยู่กับองค์กรนี้ไปตลอด เช่น มีการเลื่อนขั้นแบบ Fast track คือ สนใจกับประสิทธิภาพการทำงานหรือผลลัพธ์ที่ได้มากกว่าที่จะสนใจระยะเวลาทำงานที่ยาวนาน

2. หัวหน้าควรต้องมีการสนับสนุนเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงานด้วย (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. ต้องมีความชัดเจนในเรื่องของปัจจัยที่เป็นตัวสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

2. ในเรื่องของการสอนงานเป็นตัวช่วยทำให้มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน คือ มีการสอนงานแบบ Coaching สำหรับคนที่มีศักยภาพและต้องการที่เติบโต เพื่อที่จะได้ถูกถ่ายทอดความรู้และมีความก้าวหน้าได้ (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่า:

1. องค์กรเป็นพี่ระมัด บริษัทควรต้องมีแนวทางให้ระดับค่าตอบแทนใกล้เคียงกับผู้จัดการ แต่พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าได้ (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่:

1. HR ควรมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการประเมิน การวางทิศทางของพนักงานแต่ละคน คือ ทำอย่างไรให้ดีกว่าเดิม (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่:

1. บริษัทควรมี KPI กับพนักงานทุกคนและทำรายงานทุกเดือน ติดตามทุกเดือน ประเมินว่ามีความสามารถด้านไหน มีจุดบกพร่องด้านไหน นำมาประเมินผล

2. มีการประเมินผลที่ไม่ได้ดูที่อายุงาน แต่ดูที่ประสิทธิภาพการทำงานหรือผลลัพธ์ (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่:

1. จัดสวัสดิการให้เท่าเทียมกันและปฏิบัติอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่:

1. ตัวพนักงานเองห้ามหยุดที่จะเรียนรู้ หัวหน้ามีการสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานและหากมีตำแหน่งที่ว่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถก็จะสามารถมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานได้

2. โอกาสและความสามารถจะทำให้มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานได้ (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่:

1. ข้อสำคัญ คือ ต้องกำหนด KPI เพื่อให้พนักงานทำงานได้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความก้าวหน้ามีการเลื่อนตำแหน่ง

2. ควรดูความเหมาะสมและให้โอกาสกับพนักงานที่มีความสามารถเพื่อให้เกิดความรักและภักดีต่อองค์กร (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่:

1. บริษัทให้ความสำคัญเกี่ยวกับพนักงานเน้นให้อยู่เป็นเหมือนครอบครัวทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่:

1. หัวหน้ามีการสนับสนุนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง โดยฝึกพนักงานให้มีความรู้ความสามารถและหาโอกาสความก้าวหน้าเพื่อให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่ง (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-35 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง
ในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงใน การทำงาน	EXC 1	EXC 2	EXC 3	EXC 4	EXC 5	EXC 6	EXC 7	EXC 8	EXC 9	EXC 10	รวม
1. ควรมีระบบการขึ้นตำแหน่ง การให้รางวัล มีระบบที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานอยากอยู่กับ องค์กรนี้ไปตลอด เช่น มีการเลื่อนขึ้น แบบ Fast track คือ สนใจกับประสิทธิภาพ การทำงานหรือผลลัพธ์ที่ได้มากกว่าที่จะ สนใจระยะเวลาทำงานที่ยาวนาน และ เนื่องจากองค์กรเป็นพีระมิด บริษัทจึงควร ต้องมีแนวทางให้ระดับค่าตอบแทนใกล้เคียง กับผู้จัดการ ให้กับพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อให้ พนักงานเกิดความก้าวหน้าได้	✓		✓		✓						3
2. หัวหน้าควรต้องมีการสนับสนุนเรื่องของ ความก้าวหน้าในการทำงานด้วย และต้องมี ความชัดเจนในเรื่องของปัจจัยที่เป็นตัว สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในการทำงาน โดยให้ทั้งโอกาส และสร้างความสามารถของพนักงาน เพื่อให้ เกิดความก้าวหน้า	✓	✓						✓	✓	✓	5
3. ในเรื่องของการสอนงานเป็นตัวช่วยทำให้ มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน คือ มีการสอนงานแบบ Coaching สำหรับคน ที่มีศักยภาพและต้องการที่เติบโตเพื่อที่จะได้ ถูกถ่ายทอดความรู้และมีความก้าวหน้าได้			✓								1
4. HR ควรมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของ การประเมิน การวางทิศทางของพนักงานแต่ ละคน เช่น บริษัทควรมี KPI กับพนักงานทุก คนและทำรายงานทุกเดือน ติดตามทุกเดือน ประเมินว่ามีความสามารถด้านไหน มี จุดบกพร่องด้านไหน นำมาประเมินผล				✓	✓			✓			3

ตารางที่ 4-35 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงใน การทำงาน	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5. จัดสวัสดิการให้เท่าเทียมกันและปฏิบัติ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						✓					1
6. บริษัทให้ความสำคัญเกี่ยวกับพนักงานเน้น ให้อยู่เป็นเหมือนครอบครัวทำให้พนักงาน รู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน									✓		1

จากตารางที่ 4-35 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่หัวหน้าควรต้องมีการสนับสนุนเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงานด้วย และต้องมีความชัดเจนในเรื่องของปัจจัยที่เป็นตัวสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โดยให้ทั้งโอกาสและสร้างความสามารถของพนักงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้า รองลงมา คือ ควรมีระบบการขึ้นตำแหน่ง การให้รางวัล มีระบบที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานอยากอยู่กับองค์กรนี้ไปตลอด เช่น มีการเลื่อนขั้นแบบ Fast track คือ สนใจกับประสิทธิภาพการทำงานหรือผลลัพธ์ที่ได้มากกว่าที่จะสนใจระยะเวลาทำงานที่ยาวนาน และเนื่องจากองค์กรเป็นพีระมิด บริษัทจึงควรต้องมีแนวทางให้ระดับค่าตอบแทนใกล้เคียงกับผู้จัดการให้กับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าได้ รวมทั้ง HR ควรมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการประเมิน การวางทิศทางของพนักงานแต่ละคน เช่น บริษัทควรมี KPI กับพนักงานทุกคนและทำรายงานทุกเดือน ติดตามทุกเดือน ประเมินว่ามีความสามารถด้านไหน มีจุดบกพร่องด้านไหน นำมาประเมินผล และลำดับสุดท้ายคือ ในเรื่องของการสอนงานเป็นตัวช่วยทำให้มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน คือ มีการสอนงานแบบ Coaching สำหรับคนที่มีศักยภาพและต้องการที่เติบโตเพื่อที่จะได้ถูกถ่ายทอดความรู้และมี ความก้าวหน้าได้ บริษัทควรจัดสวัสดิการให้เท่าเทียมกันและปฏิบัติอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และบริษัทให้ความสำคัญพนักงานเน้นให้อยู่เป็นเหมือนครอบครัวทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน

ด้านที่ 5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร จึงนำมาสัมภาษณ์เชิงลึก

เพื่อให้ได้แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง
ในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. สร้างทีมให้เป็นทีมมีการจัดกลุ่ม
2. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้นโยบายที่ชัดเจนในการสร้างทีม
3. สร้างกิจกรรมร่วมกัน เช่น มี Outing
4. ลดช่องว่างระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน เช่น มีการจัดประชุมทุกคนมีส่วนร่วม
ในการแสดงความคิดเห็น (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. ทำความแตกต่างของวัยให้เท่ากันก่อน
2. สร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนกกับแผนก
3. มีการจัด Training นอกสถานที่ให้ใกล้ชิดเพื่อละลายพฤติกรรม (ผู้บริหารบริษัท 2
(นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่า:

1. มาจากหัวหน้าต้องมีความยุติธรรม เช่น ต้องคุยกับลูกน้องที่มีปัญหา หัวหน้า
ยอมได้บ้างลดทิฐิได้ มองลูกน้องเหมือนญาติ
2. มีกิจกรรมนอกสถานที่ เช่น ออกกำลังกายด้วยกัน (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ),
สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่า:

1. มีกิจกรรมสร้างสรรค์ ท่องเที่ยวภายในกลุ่มเพื่อความใกล้ชิด พยายามไปด้วยกัน
ทั้งกลุ่ม (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่า:

1. มีการติดต่อให้ชัดเจนทั้งภายในและภายนอกแผนก ถ้าไม่ชัดเจนอาจทำให้เข้าใจผิด
2. ผู้บริหารขึ้นมาพูดคุยเพื่อจะได้ไม่เกิดช่องว่างระหว่างตำแหน่งเพื่อให้เกิดความเป็น
กันเอง (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่า:

1. จัดนำเที่ยวประจำปีเพื่อให้พนักงานมีความสามัคคีและสร้างแรงงานสัมพันธ์
ภายในแผนก (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่า:

1. ต้องสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่ใช่แค่ในแผนกแต่ต้องเกี่ยวพันกันกับแผนกข้างเคียงด้วย (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่า:

1. บริษัทมีการนำเที่ยวประจำปีต้องไปด้วยกัน
2. มีการสื่อสารให้มากขึ้น
3. หัวหน้าต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการช่วยเหลือกันในทีม (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่า:

1. อยู่กันแบบพี่น้อง ไม่ใช่เจ้านายกับลูกน้อง อยู่กันเป็นทีม ไม่มีวาระ คุยเล่นได้ (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่า:

1. มีการทำกิจกรรมหลังเลิกงานด้วยกัน
2. หัวหน้าเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างทีม (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-36 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. มีการสร้างทีมให้เป็นทีม มีการจัดกลุ่มหัวหน้าเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างทีม รวมถึงผู้บริหารระดับสูงต้องให้นโยบายที่ชัดเจนในการสร้างทีม	✓							✓		✓	3
2. ควรมีการสร้างกิจกรรมร่วมกัน เช่น มี Outing จัด Training ท่องเที่ยวนอกสถานที่ หรือ จัดนำเที่ยวประจำปีให้ใกล้ชิดเพื่อละลายพฤติกรรม มีการออกกำลังกายด้วยกัน เพื่อความใกล้ชิด และต้องพยายามไปด้วยกันทั้งกลุ่ม	✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓	7

ตารางที่ 4-36 (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3. ควรมีการลดช่องว่างระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน รวมทั้งทำความเข้าใจให้เท่ากัน เช่น มีการจัดประชุมทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ผู้บริหารขึ้นมาพูดคุยสร้างความเป็นกันเอง	✓	✓				✓				✓	4
4. สร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนกกับแผนก		✓						✓			2
5. มีการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นและชัดเจน ทั้งภายในและภายนอกแผนก ถ้าไม่ชัดเจนอาจทำให้เข้าใจผิดได้			✓		✓				✓		3

จากตารางที่ 4-36 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรกพบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการสร้างกิจกรรมร่วมกัน เช่น มี Outing จัด Training ท่องเที่ยวนอกสถานที่ หรือ จัดนำเที่ยวประจำปีให้ใกล้ชิดเพื่อละลายพฤติกรรม มีการออกกำลังกายด้วยกัน เพื่อความใกล้ชิด และต้องพยายามไปด้วยกันทั้งกลุ่ม รองลงมา คือ ควรมีการลดช่องว่างระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน รวมทั้งทำความเข้าใจให้เท่ากัน เช่น มีการจัดประชุมทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ผู้บริหารขึ้นมาพูดคุยสร้างความเป็นกันเอง ควรมีการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นและชัดเจนทั้งภายในและภายนอกแผนก ถ้าไม่ชัดเจนอาจทำให้เข้าใจผิดได้ ควรมีการสร้างทีมให้เป็นทีม มีการจัดกลุ่ม หัวหน้าเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างทีมรวมถึงผู้บริหารระดับสูงต้องให้นโยบายที่ชัดเจนในการสร้างทีม ลำดับสุดท้ายคือควรมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนกกับแผนก

ด้านที่ 6 ด้านสิทธิของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์ มีแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. ควรมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้ทุกช่องทาง เพื่อให้แสดงความคิดเห็น
2. ความเสมอภาค ตอนทำงานต้องคิด ไม่มีหัวหน้า ไม่มีลูกน้อง ดังนั้น ก็จะสามารถแสดงความคิดเห็นได้หมด

3. มุมมองขององค์กร ควรสร้างมาตรฐานสิทธิของพนักงานให้เท่าเทียมกัน ได้แก่
สวัสดิการ การจูงใจ โดยไม่เอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์,
17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่:

1. เนื่องจากเด็กสมัยนี้ เก่งกว่า รอบรู้มากกว่า มีความเป็นตัวของตัวเอง มี Idea เยอะ
มีมุมมองที่ดี ๆ ได้รับข้อมูลที่ดี ๆ และมีความมั่นใจ ดังนั้นหัวหน้าควรจะต้องรับฟังการนำเสนอของ
รุ่นน้องเพื่อจะได้เกิดการแบ่งปันประสบการณ์ แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน แล้วดูว่าอันไหนดีที่สุด
เพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่:

1. ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ผู้จัดการก็เข้ามาทานอาหารในโรงงานเช่นกัน ดังนั้น สิทธิ
อยู่ที่ความพอใจของพนักงาน

2. บริษัทมีสภาพแรงงานซึ่งปกป้องสิทธิของพนักงานอยู่แล้ว (ผู้บริหารบริษัท 3
(นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่:

1. สิทธิในการแสดงความคิดเห็น โดยการสร้างให้ลูกน้องมีการนำเสนอ Idea ให้อิสระ
ในการแสดงความคิดเห็น เช่น ถ้าเขารู้สึกว่าอยากได้หรือมีข้อเสนอ ก็ให้สิทธิแสดงความคิดเห็น
ถ้าทำได้ก็ทำต่อไป บริษัทควรมีการผลักดันตรงนี้ (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์,
20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่:

1. เป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กร มีการเคารพสิทธิร่วมกัน เช่น หัวหน้ามีการเปิดรับ
ความคิดเห็นของลูกน้อง

2. ด้านสภาพในการทำงาน บริษัทมีแรงงานสัมพันธ์ที่ดีอยู่แล้ว มีกฎหมายแรงงาน
มีการพิจารณาเสมอว่า จะทำอะไร จะไปละเมิดสิทธิของพนักงานหรือไม่ (ผู้บริหารบริษัท 5
(นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่:

1. จัดสวัสดิการให้เท่าเทียมกันและปฏิบัติอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ
(ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่:

1. ใช้สิทธิของพนักงานอย่างเต็มที่ ที่ควรจะได้รับ (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ),
สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่:

1. คนที่ทำงานควรมีการให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียมแต่ถึงอย่างไรก็ต้องขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเองเช่นกัน
2. บริษัทมีสภาพแรงงานที่มีการปกป้องสิทธิของพนักงานที่คืออยู่แล้ว (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่:

1. มีระเบียบคือหัวหน้างานควรมีการเปิดความคิดเห็นอย่างเต็มที่แต่ต้องอยู่ในกรอบที่ถูกต้อง (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่:

1. หัวหน้าควรให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง
2. มีสภาพแรงงานซึ่งปกป้องสิทธิของพนักงานอยู่แล้ว (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-37 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิของพนักงาน

ด้านสิทธิของพนักงาน	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. ควรมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ได้ทุกช่องทาง แต่ต้องอยู่ในกรอบที่ถูกต้อง หัวหน้าควรสร้างให้ลูกน้องมีการนำเสนอ Idea ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น และต้องรับฟังการนำเสนอของรุ่นน้องเพื่อจะได้เกิดการแบ่งปันประสบการณ์ แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน แล้วดูว่าอันไหนดีที่สุดเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด	✓	✓		✓	✓				✓	✓	6

ตารางที่ 4-37 (ต่อ)

ด้านสิทธิของพนักงาน	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2. มุมมองขององค์กร ควรสร้างมาตรฐานสิทธิของพนักงานให้เท่าเทียมกันเป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กร ได้แก่ สวัสดิการ การจูงใจ โดยปฏิบัติอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งบริษัทมีสหภาพแรงงานซึ่งปกป้องสิทธิของพนักงานอยู่แล้ว	✓		✓		✓	✓	✓	✓		✓	7

จากตารางที่ 4-37 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิของพนักงาน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่าผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมุมมองขององค์กร ควรสร้างมาตรฐานสิทธิของพนักงานให้เท่าเทียมกันเป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กร ได้แก่ สวัสดิการ การจูงใจ โดยปฏิบัติอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งบริษัทมีสหภาพแรงงานซึ่งปกป้องสิทธิของพนักงานอยู่แล้ว และรองลงมา คือ ควรมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ได้ทุกช่องทาง แต่ต้องอยู่ในกรอบที่ถูกต้อง หัวหน้าควรสร้างให้ลูกน้องมีการนำเสนอ Idea ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น และต้องรับฟังการนำเสนอของลูกน้องเพื่อจะได้เกิดการแบ่งปันประสบการณ์ แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน แล้วดูว่าอันไหนดีที่สุดเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด

ด้านที่ 7 ด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. ควรต้องมี Work life balance ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เหมือนบริษัทฝรั่งเน้นเรื่องของผลลัพธ์ไม่เน้นเรื่องกระบวนการทำงานและถ้าผลลัพธ์ได้ไม่ดีก็ต้องจัดเต็มเช่นกัน

2. หากิจกรรมหาเวลาให้กับพนักงานไม่ให้มุงกับงานมากจนเกินไป ต้องให้อิสระกับเขาในการทำงานในการแสดงความคิดเห็น ไม่ปิดกั้น

3. โดยเฉพาะเด็กพนักงานกลุ่มใหม่ ๆ ไม่สนใจตัวเงินเน้นทำงานเพื่อสังคมต้องการเพื่อน ต้องปล่อยเขา อย่าขีดเส้นให้เขา เพราะฉะนั้นควรต้องมีความสมดุลในเรื่องของการพักผ่อนของเด็กกลุ่มใหม่ ๆ (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. ต้องเพิ่มรายได้ และต้องลดชั่วโมงการทำงานควบคู่กันไปตลอดจนควบคุมค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น OT เพื่อเพิ่มสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่า:

1. หัวหน้าต้องดูความสมดุลความเหมาะสมในเรื่องของการหยุดพักผ่อนหากต้องใช้คนมากแผนกข้างเคียงก็สามารถช่วยเหลือกันได้เพื่อให้พนักงานของตนสามารถลาหยุดพักผ่อนได้

2. หัวหน้าช่วยทำงานด้วย หัวหน้าดูแลลูกน้องได้เพื่อไม่ให้ลูกน้องเครียดจนเกินไป อยู่ด้วยกับลูกน้อง (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่า:

1. ถ้าพนักงานสามารถทำงานให้จบภายในเวลาทำงานได้ก็ไม่จำเป็นต้องทำ OT ให้ดูที่ Result แต่ถ้าเขาต้องการทำ OT เพื่อลดการทำ OT ในวันข้างหน้า หัวหน้าก็ควรอนุมัติ

2. หัวหน้าต้องบอกให้พนักงานพักบ้างเพื่อดูแลสุขภาพ (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่า:

1. เนื่องจากจุดงาน ทำงานตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้น บางเวลาไม่มีงานก็ให้พนักงานเก็บแรงไว้ บางเวลาทำ OT ก็ต้องทำ ไม่เปิด OT ในวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ ถ้าไม่ไหว ก็หาคนมาช่วยแทน เพื่อความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่า:

1. จัดทำโครงการ Work life balance (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่า:

1. สร้างความรู้สึกให้พนักงานเริ่มทำงานแต่เนิ่น ๆ จะได้ไม่ต้องทำ OT เยอะ เพราะงานค่อนข้างเยอะอยู่แล้ว

2. หากคนทดแทนหากพนักงานทำงานไม่ไหวหรือเป็นช่วงที่งานเยอะมาก (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-38 (ต่อ)

ด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงาน และความต้องการพักผ่อน	EXC 1	EXC 2	EXC 3	EXC 4	EXC 5	EXC 6	EXC 7	EXC 8	EXC 9	EXC 10	รวม
3. ต้องเพิ่มรายได้ โดยมีนโยบายปรับในเรื่อง ของฐานเงินเดือน และต้องลดชั่วโมง การทำงานควบคู่กันไป โดยส่งเสริมให้ พนักงานทำให้เสร็จในเวลาทำงาน เช่น สร้าง ความรู้สึกให้พนักงานเริ่มทำงานแต่เนิ่น ๆ จะได้ไม่ต้องทำ OT เยอะ เพราะงานค่อนข้าง เยอะอยู่แล้ว เพื่อเพิ่มความสมดุลระหว่าง ความต้องการทำงานและความต้องการ พักผ่อน		✓					✓		✓		3
4. หัวหน้าต้องดูแลความสมดุลความเหมาะสม ในเรื่องของการหยุดพักผ่อน ต้องบอกให้ พนักงานพักบ้างเพื่อดูแลสุขภาพ หากต้องใช้ คนมากแผนกข้างเคียงก็สามารถช่วยเหลือกันได้ เพื่อให้พนักงานของตนเองสามารถลาหยุด พักผ่อนได้ และหัวหน้าก็สามารถช่วยทำงาน ได้ อยู่ด้วยกับลูกน้องได้			✓	✓	✓		✓			✓	5
5. เป็นไปตามกฎหมายแรงงานและสภาพ แรงงานในเรื่องของวันทำงานที่เหมาะสม อยู่ ภายใต้กฎหมายอยู่แล้ว								✓			1
6. หัวหน้างานควรมีการสอนงาน แบบ coaching ลูกน้อง									✓		1

จากตารางที่ 4-38 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่หัวหน้าต้องดูแลความสมดุลความเหมาะสมในเรื่องของการหยุดพักผ่อน ต้องบอกให้พนักงานพักบ้างเพื่อดูแลสุขภาพ หากต้องใช้คนมากแผนกข้างเคียงก็สามารถช่วยเหลือกันได้ เพื่อให้พนักงานของตนเองสามารถลาหยุดพักผ่อนได้ และหัวหน้าก็สามารถช่วยทำงานได้ อยู่ด้วยกับลูกน้องได้ รองลงมา คือ ควรต้องมี Work life balance ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เหมือนบริษัทฝรั่งเน้น

เรื่องของผลลัพธ์ไม่เน้นเรื่องกระบวนการทำงานและถ้าผลลัพธ์ได้ไม่ดีก็ต้องจัดเต็มเช่นกัน โดยเฉพาะเด็กพนักงานกลุ่มใหม่ ๆ ไม่สนใจตัวเงินเน้นทำงานเพื่อสังคมต้องการเพื่อน ต้องปล่อยเขา อย่าจี้ดเสี้ยนให้เขา เพราะฉะนั้นควรต้องมีความสมดุลในเรื่องของการพักผ่อนของเด็กกลุ่มใหม่ ๆ และ ต้องเพิ่มรายได้ โดยมีนโยบายปรับในเรื่องของฐานเงินเดือน และต้องลดชั่วโมงการทำงานควบคู่กันไป โดยส่งเสริมให้พนักงานทำให้เสร็จในเวลาทำงาน เช่น สร้างความรู้สึกให้พนักงานเริ่มทำงานแต่เนิ่น ๆ จะได้ไม่ต้องทำ OT เยอะ เพราะงานค่อนข้างเยอะอยู่แล้ว เพื่อเพิ่มความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน และลำดับสุดท้ายคือ หากิจกรรมหาเวลาให้กับพนักงานไม่ให้มุงกับงานมากจนเกินไป ต้องให้อิสระกับเขาในการทำงานในการแสดงความคิดเห็น ไม่ปิดกั้น โดยเป็นไปตามกฎหมายแรงงานและสภาพแรงงานในเรื่องของวันทำงานที่เหมาะสม อยู่ภายใต้กฎหมายอยู่แล้ว และหัวหน้างานควรมีการสอนงานแบบ Coaching ลูกน้อง

ด้านที่ 8 ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร จึงนำมาสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า ในมุมมองของ HR มองว่า:

1. ต้องให้รู้สึกว่าเป็นเจ้าของงานที่ทำอยู่
2. ต้องให้เวทีในการนำเสนอผลงานด้วยตนเอง
3. ต้องสร้างสภาพแวดล้อมให้รู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน ให้รู้สึกเป็นเหมือนบ้าน

(ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. ให้ target เค้า
2. ต้องมีการ Motivate พนักงาน
3. ทำให้เค้ารู้สึกว่าเป็นงานของเค้า เพื่อให้เค้ารู้สึกภูมิใจและมีบทบาทในองค์กร

(ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่า:

1. เน้นการเป็นหัวหน้าที่ดี เป็นตัวอย่างที่ดี เพื่อนำไปสู่วัฒนธรรมองค์กรที่ดี
2. ต้องทำให้เค้ามองเห็นความสำคัญของตนเอง มีความภูมิใจในตนเอง เพื่อเปลี่ยน

แนวคิดให้มีความภาคภูมิใจ

3. ต้องทำให้เค้าเห็นความสำคัญกับผู้อื่นและต้องทำตามหน้าที่เพื่อประโยชน์ของตนเอง
หน่วยงาน ตลอดจนต่อประเทศชาติที่มีแต่คนอยากเข้ามาลงทุน (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ),
สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่:

1. ทำให้เค้ารู้สึกว่งานที่เค้าทำมีความสำคัญต่อผู้อื่น
2. หัวหน้างานต้องมีส่วนร่วมและปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเพื่อให้เค้ารู้สึกมีส่วนร่วม มีการพัฒนาและภูมิใจในงาน (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่:

1. ทำให้เค้ารู้สึกว่งานที่เค้าทำมีความสำคัญ ตัวอย่างเช่น รถทุกคันผ่านมือเค้าตลอด เพื่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงาน
2. เนื่องจากรถต้องผ่านกระบวนการของเราทุกคัน และเราเป็นหนึ่งในนั้นที่จะผลิตด้วยคุณภาพ ดังนั้นต้องทำให้เค้ารู้สึกว่เค้าต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุด
3. ต้องทำให้เค้ารู้สึกว่ หากเค้าทำงานบกพร่องก็จะส่งผลกระทบต่อคนอื่นเช่นกัน (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่:

1. บริหารสวัสดิการอย่างเหมาะสมให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี
2. บริการค่าจ้างที่สอดคล้องและแข่งขันได้
3. สร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างลูกจ้าง (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่:

1. มี target มีเป้าหมายให้ไปด้วยกันกับเรา ทำให้เค้าเห็นความสำคัญของงาน
2. เราต้องเป็นหัวหน้าที่ดี เป็นผู้นำในการสร้างทีม เพราะทีมสำคัญมาก ๆ (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่:

1. ทำให้เค้ารู้สึกว่งานที่เค้าทำมีความสำคัญ
2. ทำให้เค้าเห็นความสำคัญของงาน
3. อยู่ที่หัวหน้า เป็นแบบอย่างที่ดี
4. พุดถึงองค์กร พุดในมุมมองที่ภูมิใจอยู่แล้ว (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่:

1. ทำให้เค้ารู้สึกว่เค้าสำคัญต่องานและต่องค์กร ต้องทำให้เค้ารู้สึกว่เค้าเป็นแรงขับเคลื่อนบริษัท
2. ทำให้เค้ารู้สึกว่ทำงานเป็นทีม พนักงานเป็นทีม (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่:

1. ทำให้เค้าเห็นความสำคัญของงาน
2. ทำให้เค้ารู้สึกว่เค้ามีความสำคัญ
3. หัวหน้าต้องทำให้เค้ารู้สึกว่มีหัวหน้าคอยสนับสนุนเค้า และไม่โดดเดี่ยว (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-39 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร

ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร	EXC 1	EXC 2	EXC 3	EXC 4	EXC 5	EXC 6	EXC 7	EXC 8	EXC 9	EXC 10	รวม
1. ทำให้เค้าเห็นความสำคัญของงาน และทำให้เค้ารู้สึกว่เค้าเป็นเจ้าของงาน	✓	✓			✓		✓	✓		✓	6
2. ทำให้เค้ารู้สึกว่เค้ามีความสำคัญ			✓		✓			✓	✓	✓	5
3. หัวหน้ามีความสำคัญต้องมีส่วนร่วม คอยสนับสนุน เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำที่ดี			✓	✓			✓	✓		✓	5
4. ให้เวทีในการนำเสนอผลงานด้วยตนเอง	✓										1
5. สร้างสภาพแวดล้อมให้รู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน ทำงานเป็นทีม ให้รู้สึกเป็นเหมือนบ้าน	✓					✓			✓		3
6. มีการ Motivate พนักงาน มีการให้ target พนักงาน มีการบริหารสวัสดิการอย่างเหมาะสมรวมทั้งค่าจ้าง		✓				✓					2

ตารางที่ 4-39 (ต่อ)

ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจ ในองค์กร	EXC 1	EXC 2	EXC 3	EXC 4	EXC 5	EXC 6	EXC 7	EXC 8	EXC 9	EXC 10	รวม
7. ทำให้เค้าเห็นความสำคัญกับผู้อื่น เพราะงานที่ทำส่งผลต่อคนอื่น			✓	✓	✓						3

จากตารางที่ 4-39 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจ
ในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย
อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของงานและ
ทำให้เค้ารู้สึกว่าเป็นเจ้าของงาน รองลงมา คือ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเค้ามีความสำคัญ หัวหน้า
มีความสำคัญต้องมีส่วนร่วม คอยสนับสนุน เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำที่ดี มีการสร้างสภาพแวดล้อม
ให้รู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน ทำงานเป็นทีม ให้รู้สึกเป็นเหมือนบ้าน ต้องทำให้พนักงานเห็น
ความสำคัญกับผู้อื่นเพราะงานที่ทำส่งผลต่อคนอื่น ควรมีการ Motivate พนักงาน มีการให้ Target
พนักงาน มีการบริหารสวัสดิการอย่างเหมาะสมรวมทั้งค่าจ้าง ลำดับสุดท้ายคือควรให้เวที
ในการนำเสนอผลงานด้วยตนเอง

ส่วนที่ 8 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กร

จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามในด้านบรรยากาศองค์กร พบว่า

ด้านที่ 1 ด้านมิติโครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์
มีแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. ต้องให้บทบาทกับพนักงานในทุกระดับควรมีการกระจายอำนาจให้สิทธิ
ในการตัดสินใจมากขึ้นแต่ต้องอยู่ขอบเขตของตัวเอง เช่น ปัจจุบันถูกจำกัดสิทธิทำให้เรื่องง่าย ๆ
ไม่กล้าตัดสินใจ และ ทำให้ไม่มีความมั่นใจในการทำงาน (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ),
สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. โครงสร้างองค์กรมีความชัดเจนและดีอยู่แล้ว (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ),
สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่:

1. ควรต้องวางกลยุทธ์ของแต่ละคนให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ต้องให้พนักงานมีจุดขายของตัวเอง มีจุดเด่นของตัวเอง
2. จัดคนที่เหมาะสมเพื่อให้มีความชำนาญความเชี่ยวชาญในด้านเฉพาะ ซึ่งหัวหน้าต้องดู
3. โครงสร้างองค์กรมีความชัดเจนและคืออยู่แล้ว
4. ใช้หลักการสอนงานแบบ Coaching (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่:

1. โครงสร้างองค์กรควรมีการแตกแขนง แยกงานออกมาเพื่อให้คนมีตำแหน่งที่ชัดเจน เพื่อให้อนาคตก้าวขึ้นไป มี Career path (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่:

1. ควรมีความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนในองค์กร รู้ตำแหน่งของตนเองเพื่อทำให้การทำงานเกิดการไหลลื่นของกระบวนการ
2. ผู้บริหารต้องมีความชัดเจนตามองค์กร เพื่อให้ทำงานได้อย่างไม่มีปัญหาและสามารถแก้ไขงานได้ (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่:

1. จัดทำโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องโดยแบ่งเป็นระดับชั้นตามตำแหน่งงาน (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่:

1. เนื่องจากโครงสร้างองค์กรจะปรับพนักงานขึ้นได้ต้องมีความสามสามสามารถและทำงานเป็นเวลานานการปรับไม่ได้ไวต้องค่อย ๆ ทอยปรับขึ้นมา ดังนั้นหัวหน้าต้องอธิบายให้ฟังเพื่อให้พนักงานเข้าใจ (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่:

1. มีการกระจายงานได้อย่างเหมาะสม โครงสร้างองค์กรค่อนข้างดีเป็นพีระมิด ดังนั้นควรต้องรักษา (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่:

1. โครงสร้างใหญ่และมีหลายระดับ ดังนั้น ควรจะต้องกำหนดหน้าที่ ที่ชัดเจนตามโครงสร้างองค์กรที่บริษัทกำหนด (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่:

1. ปัจจุบัน โครงสร้างองค์กรค่อนข้างดีแต่ถึงอย่างไรก็มีโครงสร้างที่ค่อนข้างใหญ่ ดังนั้นผู้บริหารควรจะต้องมีความชัดเจน ในเรื่องของหน้าที่ความรับผิดชอบ (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-40 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติโครงสร้างองค์กร

ด้านมิติโครงสร้างองค์กร	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1. จัดทำโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องโดยแบ่งเป็นระดับชั้นตามตำแหน่งงาน มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้อนาคตก้าวขึ้นไป มี Career path และต้องให้บทบาทกับพนักงานในทุกระดับ ควรมีการกระจายอำนาจให้สิทธิในการตัดสินใจมากขึ้นแต่ต้องอยู่ขอบเขตของตัวเอง เช่น ปัจจุบันถูกจำกัดสิทธิทำให้เรื่องง่าย ๆ ไม่กล้าตัดสินใจ และ ทำให้ไม่มีความมั่นใจในการทำงาน	✓			✓	✓	✓				✓	✓	6
2. โครงสร้างองค์กรมีความชัดเจนและคืออยู่แล้ว		✓	✓						✓			3
3. ควรต้องวางกลยุทธ์ของแต่ละคนให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ต้องให้พนักงานมีจุดขายของตัวเอง มีจุดเด่นของตัวเอง และหัวหน้าต้องจัดคนที่เหมาะสมเพื่อให้มีความชำนาญความเชี่ยวชาญในด้านเฉพาะซึ่งหัวหน้าต้องดู				✓								1
4. ใช้หลักการสอนงานแบบ Coaching				✓								1
5. หัวหน้าต้องอธิบายให้ฟังเพื่อให้พนักงานเข้าใจ เพราะโครงสร้างองค์กรจะปรับเปลี่ยนพนักงานขึ้นได้ต้องมีความสามารรถและทำงานเป็นเวลานานการปรับไม่ได้ไวต้องค่อย ๆ ทดสอบปรับขึ้นมา									✓			1

จากตารางที่ 4-40 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติโครงสร้างองค์กร จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรกพบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดทำโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้อง โดยแบ่งเป็นระดับชั้นตามตำแหน่งงาน มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้อนาคตก้าวขึ้นไป มี Career path และต้องให้บทบาทกับพนักงานในทุกระดับ ควรมีการกระจายอำนาจให้สิทธิในการตัดสินใจมากขึ้นแต่ต้องอยู่ขอบเขตของตัวเอง เช่น ปัจจุบันถูกจำกัดสิทธิทำให้เรื่องง่าย ๆ ไม่กล้าตัดสินใจ และ ทำให้ไม่มีความมั่นใจในการทำงาน รองลงมา คือ โครงสร้างองค์กรมีความชัดเจนและดีอยู่แล้ว และลำดับสุดท้ายคือ ควรต้องวางกลยุทธ์ของแต่ละคนให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ต้องให้พนักงานมีจุดขายของตัวเอง มีจุดเด่นของตัวเอง และหัวหน้าต้องจัดคนที่เหมาะสมเพื่อให้ความชำนาญความเชี่ยวชาญในด้านเฉพาะ ซึ่งหัวหน้าต้องดู ควรใช้หลักการสอนงานแบบ Coaching และหัวหน้าต้องอธิบายให้ฟังเพื่อให้พนักงานเข้าใจ เพราะโครงสร้างองค์กรจะปรับพนักงานขึ้นได้ต้องมีความสามาถและทำงานเป็นเวลานานการปรับไม่ได้ไวต้องค่อย ๆ ทอยปรับขึ้นมา

ด้านที่ 2 ด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. ควรจะ Focus ที่หัวหน้าเพราะหัวหน้าไม่มีระบบ Engage ลูกน้องเพราะมุ่งแต่งานไม่ดูแลลูกน้องเลย ดังนั้นทำให้เกิดช่องว่างระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ดังนั้น ต้องให้ความรู้กับลูกน้อง ต้องเปลี่ยนทัศนคติของหัวหน้าและเรื่องของความเป็นผู้นำ มีการดำหนิในการสร้างสรรค์และสร้างบรรยากาศให้ลูกน้องสามารถเดินเข้าหาได้ตลอดเวลา เพราะ เปิดโอกาสให้ลูกน้องแสดงประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความรักองค์กร (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. เป็นเรื่องของจิตวิทยาของหัวหน้าในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ถึงอย่างไรก็อยู่ที่ลูกน้องด้วย
2. ต้องมีการปรับจูนในเรื่องของความต่างวัย โดยการจัดอบรมเพื่อให้เกิดการเข้าใจกันและกันมากขึ้น
3. ต้องมีการสอนงานแบบเป็นพี่เลี้ยง (Coaching) เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดและเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องด้วย

4. หัวหน้าต้องทำงานร่วมกับลูกน้อง ต้องลุยงานไปด้วยกัน (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่:

1. มีการยอมรับกัน ไม่ประจานกันต้องพูดคุยในการสร้างสรรค์มีการชมต่อหน้าและ
ควรชมทุกคนไม่พรั้าเพรื่อ ถ้าจะติก็ควรติได้แค่สองคน

2. เราต้องปกป้องลูกน้อง คิดเสมอว่าลูกน้องของเรา เราว่าได้คนเดียวเพื่อให้เกิด
ความอบอุ่น

3. ไม่สกัดกั้นความคิดเขา ค่อย ๆ ถาม พูดถึงแต่เรื่องดี ๆ (ผู้บริหารบริษัท 3
(นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่:

1. เรียกเขามาคุยเพื่อสร้างความใกล้ชิด ให้รู้สึกว่ามีคนสนใจเขาอยู่ ติปัญหาตรงไหน
ต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง ทำให้รู้สึกว่ามีคนอยู่ข้างหลังสนับสนุนเขาอยู่

2. ควรจะต้องมีการเลือกคุยตัวต่อตัวบ้าง เพื่อลดระยะระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน
ที่อาจทำให้รู้สึกเหินห่าง (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่:

1. ตอนเช้ามี Morning talk ซึ่งพูดถึงทุกอย่าง ไม่ใช่แค่เรื่องงานอย่างเดียว พูดถึงปาร์ตี้
ด้วย มีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน พูดคุยกัน (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์,
20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่:

1. ทำงานเป็นทีมและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกัน

2. มีการจัดกิจกรรม เช่น รดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ เป็นต้น (ผู้บริหารบริษัท 6
(นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่:

1. อยู่กันเป็นทีมมีการพูดคุยอยู่แล้ว มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันคืออยู่แล้ว

2. มีการจัดอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ในเรื่องของบทบาทของแต่ละหน้าที่ เพื่อลดช่องว่าง
ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่:

1. มีการจัดพื้นที่ Open door ทำให้มีการเข้าถึงได้ตลอดเวลา ซึ่งคืออยู่แล้ว

2. ผู้บริหารควร Open mind (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม
2559)

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

ด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3. หัวหน้าต้องทำงานร่วมกับลูกน้อง ต้องลุยงานไปด้วยกัน มีการทำงานเป็นทีมและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการเรียกเขามาคุยเพื่อสร้างความใกล้ชิด ให้รู้สึกว่ามีคนสนใจเขาอยู่ คิดปัญหาตรงไหนต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง ทำให้รู้สึกว่ามีคนอยู่ข้างหลังสนับสนุนเขาอยู่ และมีการสร้างบรรยากาศให้ลูกน้องสามารถเดินเข้าหาได้ตลอดเวลา		✓		✓		✓	✓			✓	5
4. มีการดำหนิในเชิงสร้างสรรค์ ไม่ประจานกันต้องพูดคุยในการสร้างสรรค์มีการชมต่อนหน้าและควรชมทุกคนไม่พรั่าหรือ ถ้าจะติก็ควรติได้แค่สองคน และหัวหน้าต้องปกป้องลูกน้อง	✓		✓								2
5. ผู้บริหารควร Open mind หัวหน้าควรเปิดโอกาสให้ลูกน้องแสดงประสิทธิภาพ ไม่สกัดกั้นความคิดเขา ค่อย ๆ ถาม พูดถึงแต่เรื่องดี ๆ ก่อให้เกิดความรักองค์กร	✓		✓					✓			3
6. ตอนเช้ามี Morning Talk ซึ่งพูดถึงทุกอย่าง ไม่ใช่แค่เรื่องงานอย่างเดียว พูดถึงปาร์ตี้ด้วย มีการจัดกิจกรรม เช่น รดน้ำคำหัวหน้าผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ เป็นต้น มีการสังสรรค์นอกรอบ เช่น ไปเที่ยว จัดtripเอง เพื่อสร้างความอบอุ่นในทีม					✓	✓		✓	✓		4
7. ควรมีการสร้างการสนับสนุนในการศึกษา เช่น การส่งเสริมการต่อปริญญาโท โดยการสามารถลงงานก่อนได้ หนึ่งชั่วโมง									✓		1

จากตารางที่ 4-41 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า

ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่หัวหน้าต้องทำงานร่วมกับลูกน้อง ต้องลุยงานไปด้วยกัน มีการทำงานเป็นทีมและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกันมีการเรียกเขามาคุยเพื่อสร้างความใกล้ชิด ใหู้สึกว่ามีคนสนใจเขาอยู่ ดิคปัญหาตรงไหนต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง ใหู้สึกว่ามีคนอยู่ข้างหลังสนับสนุนเขาอยู่ และมีการสร้างบรรยากาศให้ลูกน้องสามารถเดินเข้าหาได้ตลอดเวลา รองลงมา คือ ตอนเช้ามี Morning talk ซึ่งพูดถึงทุกอย่าง ไม่ใช่แค่เรื่องงาน อย่างเดียว พูดถึงปาร์ตี้ด้วย มีการจัดกิจกรรม เช่น รดน้ำดำหัวผู้ใหญ่วันวันสงกรานต์ เป็นต้น มีการสังสรรค์นอกรอบ เช่น ไปเที่ยว จัด trip เอง เพื่อสร้างความอบอุ่นในทีมและควรจะมี Focus ต้องมีการปรับทัศนคติในเรื่องของความต่างวัย ดังนั้น ใหู้สึกว่าลูกน้อง มีการจัดอบรม ต้องเปลี่ยนทัศนคติของหัวหน้าและเรื่องของการเป็นผู้นำ หรือบางครั้งควรจะมีการเลือกคุยตัวต่อตัวบ้าง เพื่อลดระยะระหว่างผู้บริหารกับพนักงานที่อาจทำใหู้สึกเห็นห่าง ผู้บริหารควร Open mind หัวหน้าควรเปิดโอกาสให้ลูกน้องแสดงประสิทธิภาพ ไม่สกัดกั้นความคิดเขา ค่อย ๆ ถาม พูดถึงแต่เรื่องดี ๆ ก่อให้เกิดความรักองค์กร มีการดำเนินในเชิงสร้างสรรค์ ไม่ประจานกันต้องพูดคุยในการสร้างสรรค์มีการชมต่อหน้าและควรชมทุกคนไม่พรั้าเพรื่อ ถ้าจะติก็ควรติได้แค่สองคน และหัวหน้าต้องปกป้องลูกน้อง ลำดับสุดท้ายคือ ต้องมีการสอนงานแบบเป็นพี่เลี้ยง (Coaching) เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดและเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องด้วย และควรมีการสร้าง การสนับสนุนในการศึกษา เช่น การส่งเสริมการต่อปริญญาโทโดยการสามารถงานก่อนได้ หนึ่ง ชั่วโมง

ด้านที่ 3 ด้านมิติตความท้าทายและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร จึงนำมาสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. มีการ Rotation เพราะพนักงานไม่อยากทำงานที่ซ้ำซาก
2. Set target ใหู้พนักงานเพื่อเพิ่มความท้าทายและสนุกกับงาน มีเป้าหมาย

ในการทำงาน

3. ใหู้ทำงานในเชิง Project (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. มีการ Rotation job เพื่อใหู้สามารถ Apply กับงานของตัวเองได้ (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่า:

1. หัวหน้าต้องเป็นตัวอย่างที่ดีต้องทำให้คู่มือความเป็นผู้นำ มีความเป็น Pro-active (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่า:

1. ให้เขาลองดูงานของเขาว่าเป็นยังไง ว่าต้องปรับปรุงอะไรบ้าง ให้เขาคิด Idea คิดหาทางออก ให้เขา Create ออกมา และเราก็ดู Result (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่า:

1. พยายามให้เขาหาสิ่งใหม่ ๆ วิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์กรโดยการให้หา Solution มานำเสนอ (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่า:

1. ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้มีความคิดสร้างสรรค์ (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่า:

1. มี Target และกำหนดเวลาส่งโดยหัวหน้าเป็นผู้ติดตามจนงานสำเร็จ (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่า:

1. ทำให้รู้สึกว่าการทำงานท้าทายมีคุณค่าให้กับตัวเอง (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่า:

1. มีการทำงานเป็นกลุ่ม Project โดยการ Form ทีมขึ้นมา เพื่อให้มีการออก Idea มากขึ้น และสร้างความท้าทายในงาน (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่า:

1. มีการ Rotation งาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่ท้าทายมากขึ้น (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-42 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ

ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ	EXC 1	EXC 2	EXC 3	EXC 4	EXC 5	EXC 6	EXC 7	EXC 8	EXC 9	EXC 10	รวม
1. มีการ Rotation เพราะพนักงานไม่อยากทำงานที่ซ้ำซาก เพื่อให้สามารถ Apply กับงานของตัวเองได้ และเพื่อให้เกิดการทำงานที่ท้าทายมากขึ้น	✓	✓								✓	3
2. Set target ให้พนักงานเพื่อเพิ่มความท้าทายและสนุกกับงาน มีเป้าหมายในการทำงาน	✓										1
3. ให้ทำงานในเชิง Project เพื่อให้มีการออก Idea มากขึ้นและสร้างความท้าทายในงาน	✓								✓		2
4. หัวหน้าต้องเป็นตัวอย่างที่ดีต้องทำให้ดูมีความเป็นผู้นำ มีความเป็น Pro-active			✓								1
5. ให้พนักงานคิด Idea คิดหาทางออกด้วยตนเองว่าต้องปรับปรุงอะไรบ้าง ให้ Create ออกมา ให้หา Solution มานำเสนอและหัวหน้าก็ดู Result เพื่อพยายามให้เขาหาสิ่งใหม่ ๆ และเพื่อพัฒนาองค์กร				✓	✓	✓					3
6. มี Target และกำหนดเวลาส่งโดยหัวหน้าเป็นผู้ติดตามจนงานสำเร็จ							✓				1
7. ทำให้รู้สึกว่าการท้าทายมีคุณค่าให้กับตัวเขาเอง								✓			1

จากตารางที่ 4-42 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่าผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าควรมีการ Rotation เพราะพนักงานไม่อยากทำงานที่ซ้ำซาก เพื่อให้สามารถ Apply กับงานของตัวเองได้ และเพื่อให้เกิดการทำงานที่ท้าทายมากขึ้น และควรให้พนักงานคิด Idea คิดหาทางออกด้วยตนเองว่าต้องปรับปรุงอะไรบ้าง ให้ Create ออกมา ให้หา Solution มานำเสนอและหัวหน้าก็ดู Result เพื่อพยายามให้เขาหาสิ่งใหม่ ๆ และเพื่อพัฒนาองค์กร รองลงมา คือ ควรให้ทำงานในเชิง Project เพื่อให้มีการออก Idea มากขึ้นและสร้างความท้าทายในงาน ลำดับสุดท้ายคือ Set target ให้พนักงานเพื่อเพิ่มความท้าทายและสนุกกับงาน มีเป้าหมายในการทำงาน หัวหน้าต้องเป็นตัวอย่างที่ดีต้องทำให้ดูมีความเป็นผู้นำมีความเป็น Pro-active และ

ควรมี Target มีการกำหนดเวลาส่งโดยหัวหน้าเป็นผู้ติดตามจนงานสำเร็จ และควรทำให้รู้สึกว่าการทำทนายมีคุณค่าให้กับตัวเอง

ด้านที่ 4 ด้านมิติความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. เน้นการพูดคุยต้องคุยโดยการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเท่าเทียมกัน
2. ต้องเปิดเวทีและมาพูดคุยปรับโดยเหตุและผล (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. ขัดแย้งเพราะไม่รู้งานคนอื่นเพราะฉะนั้นควรต้องจัดการอบรม (Training) และหมุนเวียนงานเพื่อให้รู้ความยากง่ายของงานอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับและสนับสนุน
2. ขัดแย้งเพราะไม่รู้วิธีการสื่อสาร ดังนั้น จะต้องมีรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจน (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่า:

1. หัวหน้าต้องมี EQ ในการควบคุมอารมณ์
2. เวลาขัดแย้งในกลุ่มต้องหาเวลาคุย เพื่อคลี่คลายความขัดแย้ง (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่า:

1. หัวหน้าจะเข้าไปคุยกับเขาก่อนโดยการตั้งคำถามที่สาเหตุหากขัดแย้งในเรื่องของบุคคลก็จะพยายามคุยกับเขา ถามตรง ๆ ว่าเป็นเรื่องตรงไหน ถ้าหากสาเหตุเกิดจากรื่องงานต้องเข้าไปดูและช่วยแก้ไข (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่า:

1. ต้องดูว่าสาเหตุเกิดจากรื่องอะไร แล้วหาวิธีลดความขัดแย้งโดยการพูดคุย คุยว่าตรงไหนผิดต้องเคลียร์ให้เข้าใจ หากเป็นเรื่องส่วนตัวก็จะเคลียร์นอกที่ทำงาน (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่า:

1. ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในที่ประชุมหาแนวทางและข้อสรุปเพื่อนำไปปฏิบัติ (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่า:

1. ถ้าหากเกิดความขัดแย้งให้คุยทันที ถามหาสาเหตุที่เกิดขึ้น
2. หาโอกาสไปเที่ยวกันเป็นทีม (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์,

22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่า:

1. มีการนำเที่ยวประจำปี เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เป็นการละลายพฤติกรรม
2. ถ้าเกิดความขัดแย้งต้องรู้สาเหตุก่อน และไม่ปล่อยไว้ ต้องเคลียร์ให้จบ

(ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่า:

1. คุยว่าปัญหาคืออะไร ทำไมถึงเห็นต่าง ต้องปรับจูนกัน ต้องคุยทั้งสองฝ่ายเพื่อให้เกิด

การยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน และไม่แตกแยก (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์,

28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่า:

1. หากเกิดความขัดแย้ง ต้องเรียกคุยทั้งสองฝ่ายเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงและเคลียร์กัน

ให้จบจะได้ไม่มีปัญหาค้างคาใจในอนาคต (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์,

28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-43 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความขัดแย้ง

ด้านมิติความขัดแย้ง	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. เน้นการพูดคุยสื่อสารที่ชัดเจน ต้องคุยโดย การเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและ เท่าเทียมกัน เวลาขัดแย้งในกลุ่มต้องหาเวลา คุยทั้งสองฝ่ายเพื่อให้เกิดการยอมรับ ความคิดเห็นของกันและกัน และไม่แตกแยก และเพื่อคลี่คลายความขัดแย้ง โดยต้องดูที่ สาเหตุ แล้วช่วยแก้ไข ปรับโดยเหตุและผล และเคลียร์กันให้จบจะได้ไม่มีปัญหาค้างคาใจ ในอนาคต	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	9

ตารางที่ 4-43 (ต่อ)

ด้านมิติความขัดแย้ง	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2. ขัดแย้งเพราะไม่รู้งานคนอื่นเพราะฉะนั้น ควรต้องจัดการอบรม (Training) และ หมุนเวียนงานเพื่อให้รู้ความยากง่ายของงาน อื่น ๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับและสนับสนุน		✓									1
3. หัวหน้าต้องมี EQ ในการควบคุมอารมณ์			✓								1
4. ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นใน องค์กร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในที่ประชุม หาแนวทางและข้อสรุปเพื่อนำไปปฏิบัติ เช่น มีการนำเที่ยวประจำปี มีการหาโอกาสไป เที่ยวกันเป็นทีม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เป็นการละลายพฤติกรรม						✓	✓	✓			3

จากตารางที่ 4-43 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความขัดแย้งจากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเน้นการพูดคุยสื่อสารที่ชัดเจน ต้องคุยโดยการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเท่าเทียมกัน เวลาขัดแย้งในกลุ่มต้องหาเวลาคุยทั้งสองฝ่ายเพื่อให้เกิดการยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน และไม่แตกแยก และเพื่อคลี่คลายความขัดแย้ง โดยต้องดูที่สาเหตุแล้วช่วยแก้ไข ปรับ โดยเหตุและผลและเคลียร์กันให้จบจะได้ไม่มีปัญหาค้างคาใจในอนาคต รองลงมา คือ ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในที่ประชุมหาแนวทางและข้อสรุปเพื่อนำไปปฏิบัติ เช่น มีการนำเที่ยวประจำปี มีการหาโอกาสไปเที่ยวกันเป็นทีม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เป็นการละลายพฤติกรรม และลำดับสุดท้ายคือ ขัดแย้งเพราะไม่รู้งานคนอื่นเพราะฉะนั้นควรต้องจัดการอบรม (Training) และหมุนเวียนงานเพื่อให้รู้ความยากง่ายของงานอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับและสนับสนุน และหัวหน้าต้องมี EQ ในการควบคุมอารมณ์

ด้านที่ 5 ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร จึงนำมาสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. ต้องมีตัวชี้วัดให้ชัดเจนมีที่มาที่ไปจะได้ไม่เกิดการเปรียบเทียบ
2. เราต้องให้แต่ละคนมีเป้าหมายในการทำงาน มีการ Set Target และประเมินผล (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. มีการให้รางวัลและการลงโทษเป็นไปตามบริษัท (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่า:

1. มีเอกสารในการประเมิน 80% และ ความรู้สี่อีก 20% ตามความเหมาะสม
2. ให้สิทธิพิเศษบางอย่างเพื่อชดเชยสำหรับคนที่ไม่สามารถ Promote เพราะไม่สามารถ Promote ได้ทุกคน เช่น ฝึกงานต่างประเทศ ให้ลาพักร้อน
3. การลงโทษ พยายามรักษาไม่ให้ถึงขั้นลงโทษเพราะมันดีกว่าที่จะทะเลาะกันแล้ว ขอคืนดี (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่า:

1. มีการชมต่อหน้าให้คนอื่นได้รับรู้เพื่อเป็นแบบอย่าง
2. ไม่ตำหนิต่อหน้าคนอื่นหรือทำการประจานจนทำให้รู้สึกอับอาย ควรคุยเป็นการส่วนตัว (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่า:

1. มีการชมเชยต่อหน้าทุกคน เช่น การตรงต่อเวลา การมีระเบียบวินัย
2. การลงโทษ เอาเขาไปประจานไม่ได้ ต้องคุยเป็นการส่วนตัว ให้เค้ายอมรับว่า เค้าผิดพลาด (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่า:

1. จัดทำโครงการและรางวัลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีและประโยชน์ต่อบริษัท
2. กำหนดบทลงโทษที่เหมาะสมอย่างเป็นธรรม (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่า:

1. มีการให้ของรางวัลพิเศษในทีมเพิ่ม (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่า:

1. มีการชมต่อหน้าในที่ประชุมเพื่อสร้างตัวอย่างที่ดี

2. ดำเนินในที่ลับ (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่า:

1. หากมีการลงโทษต้องมีการตักเตือนด้วยวาจาอย่างชัดเจนและเป็นการส่วนตัว

(ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่า:

1. มีการชมต่อน้ำดีทำความดี

2. หากทำผิดต้องคุยกันเป็นการส่วนตัว (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์,

28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-44 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ

ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. ต้องมีตัวชี้วัดให้ชัดเจนมีที่ไปที่ไปจะได้ไม่เกิดการเปรียบเทียบ เช่น มีเอกสารในการประเมิน 80% และ ความรู้สี่อีก 20% ตามความเหมาะสม	✓		✓								2
2. เราต้องให้แต่ละคนมีเป้าหมายในการทำงาน มีการ Set Target และประเมินผล	✓										1
3. มีการให้รางวัลและการลงโทษเป็นไปตามบริษัทอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมถึงอย่างไรก็ควรพยายามรักษาไม่ให้ถึงขั้นลงโทษเพราะมันคิดว่าที่จะทะเลาะกันแล้วขอคืนดี		✓	✓			✓					3
4. ให้สิทธิพิเศษบางอย่างเพื่อชดเชยสำหรับคนที่ไม่สามารถ Promote เพราะไม่สามารถ Promote ได้ทุกคน เช่น ฝึกงานต่างประเทศ ให้ลาพักร้อน			✓					✓			2
5. มีการชมต่อน้ำดีให้คนอื่นได้รับรู้เพื่อเป็นแบบอย่าง และไม่ตำหนิต่อหน้าคนอื่นหรือ ทำการประจานจนทำให้รู้สึกอับอาย ควรคุยเป็นการส่วนตัว ให้พนักงานยอมรับว่าตนเองทำผิดพลาด				✓	✓			✓	✓	✓	5

ตารางที่ 4-44 (ต่อ)

ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	EXC	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6. จัดทำโครงการและรางวัลเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีและประโยชน์ต่อ บริษัท						✓					1

จากตารางที่ 4-44 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่าผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าควรมีการชมต่อหน้าให้คนอื่นได้รับรู้เพื่อเป็นแบบอย่าง และไม่ตำหนิต่อหน้าคนอื่นหรือทำการประจานจนทำให้รู้สึกอับอาย ควรคุยเป็นการส่วนตัวให้พนักงานยอมรับว่าตนเองทำผิดพลาด รongลงมา คือ มีการให้รางวัลและการลงโทษเป็นไปตามบริษัทอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ถึงอย่างไรก็ควรพยายามรักษาไม่ให้ถึงขั้นลงโทษเพราะมันดีกว่าที่จะทะเลาะกันแล้วขอคืนดี ต้องมีตัวชี้วัดให้ชัดเจนมีที่มาที่ไปจะได้ไม่เกิดการเปรียบเทียบ เช่น มีเอกสารในการประเมิน 80% และ ความรู้สึกอีก 20% ตามความเหมาะสม มีการให้สิทธิพิเศษบางอย่างเพื่อชดเชยสำหรับคนที่ไม่สามารถ Promote เพราะไม่สามารถ Promote ได้ทุกคน เช่น ฝึกงานต่างประเทศ ให้ลาพักร้อน ลำดับสุดท้ายคือ ต้องให้แต่ละคนมีเป้าหมายในการทำงาน มีการ Set Target และประเมินผล และจัดทำโครงการและรางวัลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีและประโยชน์ต่อบริษัท

ด้านที่ 6 ด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจรรีกรักดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. แก่ที่หัวหน้า ทำให้เป็นแบบอย่างและสร้างบรรยากาศให้คนในแผนก ดังคำพูดที่ว่า หัวไม่ไปหางไม่สาย
2. สร้างบรรยากาศการทำงานเป็น Team work (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. มีวัฒนธรรมที่มีความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรที่ดีอยู่แล้ว (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่:

1. เน้นพนักงานในแผนก ทำให้รู้สึกมีความเป็นหนึ่งเดียวกันในแผนก แล้วขยายไปกับคนอื่น ทำให้มีความนำทำงานด้วย และทำให้แผนกเราไม่เป็นจุดอ่อน (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่:

1. กำหนดทิศทางของแผนก มีการประชุมกันในกลุ่มทุกวันว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร

2. ต้องสร้างแนวทางว่าเป็นแนวทางอย่างไร

3. หากเกิดความขัดแย้งในแผนก ต้องช่วยเหลือกันเพื่อให้เกิดการทำงานที่อบอุ่น (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่:

1. ต้องมีเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร คือการผลิตที่มีคุณภาพเพื่อให้บริษัทมีรายได้เยอะ (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่:

1. ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานภูมิใจในผลิตภัณฑ์รักใน Brand ของตัวเอง (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่:

1. ถ้างานยังไม่เสร็จทุกคนก็จะช่วยกันจนงานเสร็จพร้อมที่จะลุย ซึ่งเกิดขึ้นมาเลยโดยที่ยังไม่ขอความช่วยเหลือ (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่:

1. พร้อมที่จะช่วยกันอยู่แล้วโดยที่ไม่ได้บอกให้ช่วยรู้สึกเหมือนเป็นครอบครัว (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่:

1. เน้นการทำงานเป็น Team work เช่น ให้งานเป็น Project ให้เขาทำงานด้วยกันส่งเป็นงานกลุ่มรับผิดชอบร่วมกัน มีการเปลี่ยนแปลงกลุ่มโดยการจับฉลากกลุ่ม (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่:

1. ช่วยเหลือกันและกันอยู่ตลอดเวลา เน้นการทำงานเป็น Team work (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-45 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม

ด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและ การจงรักภักดีต่อกลุ่ม	EXC 1	EXC 2	EXC 3	EXC 4	EXC 5	EXC 6	EXC 7	EXC 8	EXC 9	EXC 10	รวม
1. แก่ที่หัวหน้า ทำให้เป็นแบบอย่างและสร้าง บรรยากาศให้คนในแผนก ดังคำพูดที่ว่า หัวไม่ไปหาง ไม่ส่าย	✓										1
2. สร้างบรรยากาศการทำงานเป็น Team work เน้นพนักงานในแผนก ทำให้รู้สึก มีความเป็นหนึ่งเดียวกันในแผนก แล้วขยาย ไปกับคนอื่น ทำให้มีความนำทำงานด้วย และ ทำให้แผนกเราไม่เป็นจุดอ่อน เช่น ให้งาน เป็น Project ให้เขาทำงานด้วยกันส่งเป็น งานกลุ่มรับผิดชอบร่วมกัน	✓		✓						✓	✓	4
3. มีวัฒนธรรมที่มีความเป็นหนึ่งเดียวใน องค์กรที่ติดอยู่แล้ว ถ้างานยังไม่เสร็จทุกคน ก็จะช่วยกันจนงานเสร็จ พร้อมทั้งช่วยเหลือ โดยที่ไม่ได้บอกให้ช่วย เกิดขึ้นมาเลยโดยที่ยัง ไม่ขอความช่วยเหลือ ทำให้รู้สึกเหมือนเป็น ครอบครัว			✓					✓	✓		3
4. กำหนดทิศทางของแผนก มีการประชุมกัน ในกลุ่มทุกวันว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร ต้องมีเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร คือการผลิต ที่มีคุณภาพเพื่อให้บริษัทมีรายได้เยอะ และปลูกจิตสำนึกให้พนักงานภูมิใจใน ผลิตภัณฑ์รักใน Brand ของตัวเอง					✓	✓	✓				3
5. หากเกิดความขัดแย้งในแผนก ต้อง ช่วยเหลือกันเพื่อให้เกิดการทำงานที่อบอุ่น					✓						1

จากตารางที่ 4-45 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความเป็น
หนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็น
จากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการสร้างบรรยากาศการทำงาน

เป็น Team work เน้นพนักงานในแผนก ทำให้รู้สึกมีความเป็นหนึ่งเดียวกันในแผนก แล้วขยายไป
กับคนอื่น ทำให้มีความน่าทำงานด้วย และทำให้แผนกเราไม่เป็นจุดอ่อน เช่น ให้งานเป็น Project
ให้เขาทำงานด้วยกันส่งเป็นงานกลุ่มรับผิดชอบร่วมกัน รองลงมา คือ มีวัฒนธรรมที่มีความเป็น
หนึ่งเดียวในองค์กรที่ได้อยู่แล้ว ถ้างานยังไม่เสร็จทุกคนก็จะช่วยกันจนงานเสร็จ พร้อมทั้งช่วยเหลือ
โดยที่ไม่ได้บอกให้ช่วย เกิดขึ้นมาเลย โดยที่ยังไม่ขอความช่วยเหลือ ทำให้รู้สึกเหมือนเป็น
ครอบครัว ควรมีการกำหนดทิศทางของแผนก มีการประชุมกันในกลุ่มทุกวันว่าควรทำอะไร
ไม่ควรทำอะไร ต้องมีเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร คือการผลิตที่มีคุณภาพเพื่อให้บริษัทมีรายได้
มากขึ้น และปลูกจิตสำนึกให้พนักงานภูมิใจในผลิตภัณฑ์รักใน Brand ของตัวเอง และลำดับสุดท้าย
คือแก้ที่หัวหน้า ทำให้เป็นแบบอย่างและสร้างบรรยากาศให้คนในแผนก ดังคำพูดที่ว่า หัวไม่ไป
หางไม่ส่าย และหากเกิดความขัดแย้งในแผนก ต้องช่วยเหลือกันเพื่อให้เกิดการทำงานที่อบอุ่น

ด้านที่ 7 ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลาง และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร จึงนำมา
สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัท
แห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. มีมาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงได้ มาตรฐานสิ่งใดสามารถร่วมกันได้ก็ Mixร่วมกัน และ
ให้เหมาะกับยุคที่เปลี่ยนแปลงไป (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

EXC 2 กล่าวว่า:

1. มีการตรวจวัดและมีมาตรฐานที่ชัดเจน (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์,
19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่า:

1. การใช้งบประมาณในการทำงานที่เหมาะสมเสร็จตามเวลาและข้อบกพร่องน้อย
2. พนักงานมีการยอมรับมีการเรียกคุยกันได้ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
(ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่า:

1. กำหนดเป็น KPI target โดยแต่ตั้ง KPI เป็นรายบุคคลเพิ่มเพื่อความชัดเจนและ
ติดตามผล KPI รายบุคคลทุก ๆ 6 เดือน (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม
2559)

ตารางที่ 4-46 (ต่อ)

ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและ ความคาดหวัง	EXC 1	EXC 2	EXC 3	EXC 4	EXC 5	EXC 6	EXC 7	EXC 8	EXC 9	EXC 10	รวม
3. เน้นการวัดผลโดยการใช้งบประมาณ ในการทำงานที่เหมาะสมเสร็จตามเวลาและ ข้อบกพร่องน้อย			✓								1
4. กำหนดเป็น KPI target โดยแต่งตั้ง KPI เป็นรายบุคคลเพิ่มเพื่อความชัดเจน เหมาะสม และติดตามผล/วัดผล KPI เป็นรายบุคคล				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
5. มอบหมายงานชิ้นหนึ่งแล้วดูว่าผลจะเป็น แบบไหน							✓				1

จากตารางที่ 4-46 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่ควรกำหนดเป็น KPI target โดยแต่งตั้ง KPI เป็นรายบุคคลเพิ่มเพื่อความชัดเจน เหมาะสม และติดตามผล/วัดผล KPI เป็นรายบุคคล รองลงมา คือ มีการตรวจวัดและมีมาตรฐานที่ชัดเจน พนักงานมีการยอมรับ มีการเรียกคุยกันได้ มีความโปร่งใสในการวัดผลการปฏิบัติงาน ลำดับสุดท้ายคือมีมาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงได้ มาตรฐานสิ่งใดสามารถร่วมกันได้ก็ Mix ร่วมกัน และให้เหมาะกับยุคที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นการวัดผลโดยการใช้งบประมาณในการทำงานที่เหมาะสมเสร็จตามเวลาและข้อบกพร่องน้อย และวิธีที่ลองมอบหมายงานชิ้นหนึ่งแล้วดูว่าผลจะเป็นแบบไหนจากนั้นก็วัดผล

ด้านที่ 8 ด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร จึงนำมาสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ได้ดังนี้

EXC 1 กล่าวว่า:

1. พัฒนาระบบ Safety ให้แข็งแรงขึ้น
2. Remind จุดเสี่ยงตลอด (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2559)

2559)

EXC 2 กล่าวว่:

1. ทุกหน่วยงานต้องมีการดูเรื่องของตัวเองไม่ใช่เฉพาะหน่วยงาน Safety
2. ให้นโยบาย Safety เป็นอันดับหนึ่งขององค์กร (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2559)

EXC 3 กล่าวว่:

1. แผนก PPE ต้องมีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลและพร้อมใช้ทำงาน
2. มีระเบียบวิธีการอย่างชัดเจนเรื่องความปลอดภัย
3. หัวหน้าต้องชี้แจงอย่างชัดเจนเรื่องความปลอดภัย (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 4 กล่าวว่:

1. นโยบายต้องเน้นมาก ๆ เรื่องของ Safety เป็นอันดับแรก
2. อุปกรณ์ป้องกันต้องมีครบและมีการตรวจเช็คความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 5 กล่าวว่:

1. เน้นนโยบายหลังเรื่องของ Safety เป็นอันดับแรก
2. พนักงานหากพบว่ามีความเสี่ยงจะต้องหยุดทำงานและรายงานต่อหัวหน้างานเพื่อแก้ไขและจะได้ทำต่อได้ (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2559)

EXC 6 กล่าวว่:

1. ทบทวนอุปกรณ์ป้องกันและมีระบบความปลอดภัยที่ดีเป็นไปตามมาตรฐาน (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 7 กล่าวว่:

1. ไม่สามารถเลี่ยงความเสี่ยงได้ตลอดแต่ต้อง ดูเรื่องของตัวเองและต้องรายงานต่อหัวหน้างานเสมอหากพบจุดเสี่ยงหรือความไม่ปลอดภัย (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2559)

EXC 8 กล่าวว่:

1. เรื่องของ Safety เป็นเรื่องใหญ่มากถือเป็นอันดับหนึ่งของบริษัท
2. หากพนักงานเกินอุบัติเหตุพนักงานต้องรายงานต่อหัวหน้า (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

EXC 9 กล่าวว่:

1. ให้ทุกคนดูในงานของตัวเอง ว่าเสี่ยงอะไรบ้าง

2. ให้ Safety ป้องกันและแก้ไขเรื่องของจุดเสี่ยง (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

EXC 10 กล่าวว่:

1. บริษัทควรเน้นเรื่องของ Safety เป็นหลัก (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

ตารางที่ 4-47 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย

ด้านมิติความเสี่ยงภัยและ การรับความเสี่ยงภัย	EXC 1	EXC 2	EXC 3	EXC 4	EXC 5	EXC 6	EXC 7	EXC 8	EXC 9	EXC 10	รวม
1. ทุกหน่วยงานต้องมีการดูเรื่องของ ความเสี่ยงเองไม่ใช่เฉพาะหน่วยงาน Safety ต้องมีระเบียบวิธีการอย่างชัดเจนเรื่องของ ความปลอดภัย รวมทั้งหัวหน้าต้องชี้แจง อย่างชัดเจนเรื่องความปลอดภัย		✓	✓						✓		3
2. ให้นโยบาย Safety เป็นอันดับหนึ่งของ องค์กร ควรพัฒนาระบบ Safety ให้แข็งแรง ขึ้น	✓	✓		✓	✓			✓	✓	✓	7
3. ต้องมีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล ต้องมีครบ ต้องมีการตรวจเช็คความปลอดภัย อย่างสม่ำเสมอเป็นไปตามมาตรฐานและ พร้อมใช้ทำงาน			✓	✓		✓					3
4. ควรมีการ Remind จุดเสี่ยงตลอด หากพบว่ามีความเสี่ยงจะต้องหยุดทำงานและ รายงานต่อหัวหน้างานเพื่อแก้ไขและจะได้ทำ ต่อไป	✓				✓		✓	✓			4

จากตารางที่ 4-47 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าควรให้นโยบาย Safety เป็นอันดับหนึ่งขององค์กร ควรพัฒนาระบบ Safety ให้แข็งแรงขึ้น รองลงมา คือ ควรมีการ Remind จุดเสี่ยงตลอด

หากพบว่ามีความเสี่ยงจะต้องหยุดทำงานและรายงานต่อหัวหน้างานเพื่อแก้ไขและจะทำได้ทำต่อไปได้
ลำดับสุดท้ายคือ ทุกหน่วยงานต้องมีการดูเรื่องของความเสี่ยงเองไม่ใช่เฉพาะหน่วยงาน Safety ต้อง
มีระเบียบวิธีการอย่างชัดเจนเรื่องความปลอดภัย รวมทั้งหัวหน้าต้องชี้แจงอย่างชัดเจนเรื่องของ
ความปลอดภัย และต้องมีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล ต้องมีครบ ต้องมีการตรวจเช็คความปลอดภัย
อย่างสม่ำเสมอเป็นไปตามมาตรฐานและพร้อมใช้ทำงาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังโดยผ่านกระบวนการ Mixed method ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และรวบรวมข้อมูล โดยการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) คือเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ได้จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง จำนวน 300 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้างาน จำนวน 10 คน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ตามที่ได้รับรู้ปัจจัยที่ได้ผลจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนของคำถาม หลังจากนั้นจึงนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือ และปรับข้อความเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ซึ่งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นแบบละ 3 ส่วน โดยมีค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach's alpha) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีสถิติที่เลือกใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Multiple regression analysis

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21 ปี-30 ปี มากที่สุด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 95.33

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ที่มีมากที่สุดเป็นพนักงานฝ่ายสนับสนุน (เช่น Accounting, HR, GA, IT, Engineer, Logistic, Purchasing, Custom เป็นต้น) จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 ปี-3 ปี มากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.33

อัตราเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ที่มีมากที่สุดเป็นกลุ่มที่มีอัตราเงินเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า ภาพรวมทั้ง 8 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.11) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่หนึ่งด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.65) ลำดับที่สองด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.44) ลำดับที่สามด้านสิทธิของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.28) ลำดับที่สี่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.15) ลำดับที่ห้าด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.07) ลำดับที่หกด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.94) ลำดับที่เจ็ดด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.83) ลำดับสุดท้ายด้านโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.54)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า ภาพรวมทั้ง 8 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.34) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่หนึ่งด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.61) ลำดับที่สองด้านมิติความเสียงภัยและการรับความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.54) ลำดับที่สามด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจรรงรักภักดีต่อกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.49) ลำดับที่สี่ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.43) ลำดับที่ห้าด้านมิติความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.38) ลำดับที่หกด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.29) ลำดับที่เจ็ดด้านมิติโครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.04) และลำดับสุดท้ายด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.96)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.50) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่หนึ่งด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) ลำดับที่สองด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.45) และลำดับสุดท้ายด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.16)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุमान เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเชิงอนุमानของผลการทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง (3.11)

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า บรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง (3.34)

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง (3.50)

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ผลการทดสอบสมมติฐาน วิธี Stepwise multiple linear regression แล้วพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญ และส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” จำนวน 3 ด้าน คือ “ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน” “ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” และ “ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร”

สมมติฐานที่ 5 บรรยากาศองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน วิธี Stepwise multiple linear regression แล้วพบว่าปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีความสำคัญ และส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” จำนวน 4 ด้าน คือ “ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ” “ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ” “ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง” และ “ด้านมิติความเสถียรและการรับความเสี่ยงภัย”

ตอนที่ 4 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเชิงคุณภาพโดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ส่วนที่ 6 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยกำหนดจำนวนขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน

ส่วนที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถสรุปได้ทั้งหมด 8 ด้าน ดังมีรายละเอียด คือ

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการปรับฐานเงินเดือน เพราะฐานเงินเดือนมีความสำคัญมาก ควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้ยุติธรรมสามารถเท่าเทียมกับกลุ่ม Automotive หรือ เท่าเทียมกับบริษัทอื่นได้ ทั้งคนที่เข้ามาเพิ่มและคนเก่าที่เข้ามาแล้ว เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และอนาคตก็จะดีขึ้นสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ และมีการทบทวนทุก ๆ 2 ปี รองลงมา คือ พนักงานควรตั้งใจที่จะทำงาน ควรที่จะยอมรับผลตอบแทนที่ได้รับไม่ควรเปรียบเทียบกับใครได้มากกว่า หัวหน้าควรพูดให้ลูกน้องเห็นถึงสถานการณ์ ว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นก็ไม่ได้ดีที่สุดแต่ก็ไม่ได้แย่ที่สุด และลำดับสุดท้ายคือควรมีการเพิ่มขึ้นของสวัสดิการด้วย เช่น มีชั่วโมงการทำงานที่ไม่เยอะเกินไปตรงตามกฎหมาย

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับสถานที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญ โดยผู้บริหารระดับสูงต้องใส่ใจประมาณในการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่มากขึ้น (Happy work place) เช่น ห้องน้ำ ห้องพักผ่อน จัดพื้นที่ออกกำลังกาย เป็นต้น รองลงมา คือ ควรทำกิจกรรมความปลอดภัยพิเศษในที่ทำงาน โดยการค้นหาสาเหตุความไม่ปลอดภัยในที่ทำงาน สำรวจจุดเสี่ยงในพื้นที่ทำงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขและป้องกัน มีการทำ 5ส เป็นประจำเพื่อบรรยากาศทำงานน่าอยู่มากขึ้นมีระเบียบเรียบร้อย มีการเริ่มจาก ทศนะคติ เช่น พนักงานใหม่ต้องรู้สึกว่าเป็นหนึ่งในนั้น มีการปรับตัวเข้าหากันของคนแต่ละรุ่น ควรสร้างทีมให้เป็นในทางเดียวกัน ควรมีการถามทุกข์ลูกน้องบ้าง ลำดับสุดท้ายคือมีการสร้างวัฒนธรรมให้ชัดเจนเพื่อให้ปรับความเข้าใจกันได้ง่าย โดยต้องมีรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจน

3. ด้านโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ควรมีการจัดอบรม จัด Program training ให้เพิ่มขึ้น ควรมีการนำเสนอผู้ใหญ่เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้มากขึ้นในหลาย ๆ คน ไม่ใช่แค่ในเฉพาะกลุ่ม เพราะบางคนรออยู่เพื่อให้ลูกน้องของตนเองมีความรู้มากขึ้น และ Team HR ควรมีการปรับปรุงให้มี Course ใหม่ ๆ เสมอมาให้พนักงานได้เรียนรู้ ทั้งอบรมภายในประเทศและต่างประเทศให้มากขึ้น และหากอบรมภายในบริษัท ควรนำอาจารย์จากข้างนอกหรือนำวิทยากรที่มีชื่อเสียงมาเป็นผู้อบรม รองลงมา คือ ตัวพนักงานเองต้องคิดนอกรอบให้มี

การเรียนรู้ และหัวหน้าควรจะต้องให้ลูกน้องมีการนำเสนอผลงานให้มากขึ้นด้วย เพราะตำแหน่งที่ว่าง จะเหมาะสำหรับคนที่มีความรู้ความสามารถ ดังนั้น ห้ามหยุดที่จะเรียนรู้ ถ้าดับสุดท้ายคือองค์กรควรกำหนด Area path, Area growth อย่างชัดเจนว่าเส้นทางในการเจริญก้าวหน้าต้องเดินอย่างไรบ้าง องค์กรไม่ควรถูกจำกัดด้วยระยะเวลา เช่น ถ้าคนที่มีความสามารถก็สามารถเลื่อนตำแหน่งได้ โดยไม่ต้องรอถึง 2 ปีแล้วค่อยเลื่อนตำแหน่ง ควรมีการสอนงานโดยการ Coaching สอนให้คิดมีการแนะนำและติดตาม สอนให้ตั้งคำถามในสิ่งที่ทำ เป็นต้น เพิ่มงานให้ทำมากขึ้น เพื่อให้มีความชำนาญในเชิงลึก เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าจะรู้ทุกอย่างและเก่งเรื่องนั้นเป็นพิเศษ และควรมี Job rotation

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่หัวหน้าควรต้องมีการสนับสนุนเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงานด้วย และต้องมีความชัดเจนในเรื่องของปัจจัยที่เป็นตัวสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โดยให้ทั้งโอกาสและสร้างความสามารถของพนักงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้า รองลงมา คือ ควรมีระบบการขึ้นตำแหน่ง การให้รางวัล มีระบบที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานอยากอยู่กับองค์กรนี้ไปตลอด เช่น มีการเลื่อนขั้นแบบ Fast track คือ สนใจกับประสิทธิภาพการทำงานหรือผลลัพธ์ที่ได้มากกว่าที่จะสนใจระยะเวลาทำงานที่ยาวนาน และเนื่องจากองค์กรเป็นพีระมิด บริษัทจึงควรมีแนวทางให้ระดับค่าตอบแทนใกล้เคียงกับผู้จัดการ ให้กับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าได้ รวมทั้ง HR ควรมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการประเมินการวางทิศทางของพนักงานแต่ละคน เช่น บริษัทควรมี KPI กับพนักงานทุกคนและทำรายงานทุกเดือน ติดตามทุกเดือน ประเมินว่ามีความสามารถด้านไหน มีจุดบกพร่องด้านไหน นำมาประเมินผล และลำดับสุดท้ายคือ ในเรื่องของการสอนงานเป็นตัวช่วยทำให้มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน คือ มีการสอนงานแบบ Coaching สำหรับคนที่มีศักยภาพและต้องการที่เติบโตเพื่อที่จะได้ถูกถ่ายทอดความรู้และมีความก้าวหน้าได้ บริษัทควรจัดสวัสดิการให้เท่าเทียมกัน และปฏิบัติอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และบริษัทให้ความสำคัญพนักงานเน้นให้อยู่เป็นเหมือนครอบครัวทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าควรมีการสร้างกิจกรรมร่วมกัน เช่น มี Outing จัด Training ท่องเที่ยวนอกสถานที่ หรือ จัดนำเที่ยวประจำปีให้ใกล้ชิดเพื่อละลายพฤติกรรม มีการออกกำลังกายด้วยกัน เพื่อความใกล้ชิด และต้องพยายามไปด้วยกันทั้งกลุ่ม รองลงมา คือ ควรมีการลดช่องว่างระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน รวมทั้งทำความเข้าใจให้เท่ากัน เช่น มีการจัดประชุมทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ผู้บริหารขึ้นมาพูดคุยสร้างความเป็นกันเอง ควรมีการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นและชัดเจนทั้งภายในและภายนอกแผนก ถ้าไม่ชัดเจนอาจทำให้เข้าใจผิดได้ ควรมีการสร้างทีมให้เป็นทีม มีการจัดกลุ่ม หัวหน้าเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างทีม รวมถึงผู้บริหารระดับสูงต้องให้นโยบายที่ชัดเจนในการสร้างทีม ลำดับสุดท้ายคือควรมีการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกกับแผนก

6. ด้านสิทธิของพนักงาน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมุมมองขององค์กร ควรมีสร้างมาตรฐาน สิทธิของพนักงานให้เท่าเทียมกันเป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กร ได้แก่ สวัสดิการ การจ้างใจ โดยปฏิบัติอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งบริษัทมีสภาพแรงงาน ซึ่งปกป้องสิทธิของพนักงานอยู่แล้ว และรองลงมา คือ ควรมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น อย่างเต็มที่ ได้ทุกช่องทาง แต่ต้องอยู่ในกรอบที่ถูกต้อง หัวหน้าควรสร้างให้ลูกน้องมีการนำเสนอ Idea ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น และต้องรับฟังการนำเสนอของรุ่นน้องเพื่อจะได้เกิดการแบ่งปันประสบการณ์ แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน แล้วคว้าวินโหนดที่สุดเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด

7. ด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่หัวหน้าต้องดูแลสุขภาพเหมาะสมในเรื่องของการหยุดพักผ่อน ต้องบอกให้พนักงานพักบ้างเพื่อดูแลสุขภาพ หากต้องใช้คนมากแผนกข้างเคียงก็สามารถช่วยเหลือกันได้ เพื่อให้พนักงานของตนเองสามารถลาหยุดพักผ่อนได้ และหัวหน้าก็สามารถช่วยทำงานได้อยู่ด้วยกับลูกน้องได้ รองลงมา คือ ควรมี Work life balance ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เหมือนบริษัทฝรั่งเน้นเรื่องของผลลัพธ์ไม่เน้นเรื่องกระบวนการทำงานและถ้าผลลัพธ์ได้ไม่ดีก็ต้องจัดเต็มเช่นกัน โดยเฉพาะเด็กพนักงานกลุ่มใหม่ ๆ ไม่สนใจตัวเงินเน้นทำงานเพื่อสังคม ต้องการเพื่อน ต้องปล่อยเขา อย่าจี้ดเสี้ยนให้เขา เพราะฉะนั้นควรมีความสมดุลในเรื่องของการพักผ่อนของเด็กกลุ่มใหม่ ๆ และ ต้องเพิ่มรายได้ โดยมีนโยบายปรับในเรื่องของฐานเงินเดือน และต้องลดชั่วโมงการทำงานควบคู่กันไป โดยส่งเสริมให้พนักงานทำให้เสร็จในเวลาทำงาน เช่น

สร้างความรู้สึกให้พนักงานเริ่มทำงานแต่เนิ่น ๆ จะได้ไม่ต้องทำ OT เยอะ เพราะงานค่อนข้างเยอะ อยู่แล้ว เพื่อเพิ่มความสะดวกระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน และลำดับสุดท้ายคือ หากิจกรรมหาเวลาให้กับพนักงานไม่ให้ยุ่งกับงานมากเกินไป ต้องให้อิสระกับเขา

ในการทำงานในการแสดงความคิดเห็น ไม่ปิดกั้น โดยเป็นไปตามกฎหมายแรงงานและสภาพแรงงานในเรื่องของวันทำงานที่เหมาะสม อยู่ภายใต้กฎหมายอยู่แล้ว และหัวหน้างานควรมีการสอนงานแบบ Coaching ลูกน้อง

8. ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของงานและทำให้เค้ารู้สึกว่าเป็นเจ้าของงาน รองลงมา คือ ทำให้พนักงานรู้สึกว่ เค้ามีความสำคัญ หัวหน้ามีความสำคัญต้องมีส่วนร่วม คอยสนับสนุน เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำที่ดี มีการสร้างสภาพแวดล้อมให้รู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน ทำงานเป็นทีม ให้รู้สึกเป็นเหมือนบ้าน ต้องทำให้พนักงานเห็นความสำคัญกับผู้อื่นเพราะงานที่ทำส่งผลต่อคนอื่น ควรมีการ Motivate พนักงาน มีการให้ Target พนักงาน มีการบริหารสวัสดิการอย่างเหมาะสมรวมทั้งค่าจ้าง ลำดับสุดท้ายคือควรให้เวทีในการนำเสนอผลงานด้วยตนเอง

ส่วนที่ 8 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กร

สามารถสรุปได้ทั้งหมด 8 ด้าน ดังมีรายละเอียด คือ

1. ด้านมิติโครงสร้างองค์กร จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดทำโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม และสอดคล้อง โดยแบ่งเป็นระดับชั้นตามตำแหน่งงาน มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้อนาคตก้าวขึ้นไป มี Career path และต้องให้บทบาทกับพนักงานในทุกระดับ

ควรมีการกระจายอำนาจให้สิทธิในการตัดสินใจมากขึ้นแต่ต้องอยู่ขอบเขตของตัวเอง เช่น ปัจจุบันถูกจำกัดสิทธิทำให้เรื่องง่าย ๆ ไม่กล้าตัดสินใจ และ ทำให้ไม่มีความมั่นใจในการทำงาน รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กรมีความชัดเจนและดีอยู่แล้ว และลำดับสุดท้ายคือ ควรต้องวางกลยุทธ์ของแต่ละคนให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ต้องให้พนักงานมีจุดขายของตัวเอง มีจุดเด่นของตัวเอง และหัวหน้าต้องจัดคนที่เหมาะสมเพื่อให้มีความชำนาญความเชี่ยวชาญในด้านเฉพาะ ซึ่งหัวหน้าต้องควรใช้หลักการสอนงานแบบ Coaching และหัวหน้าต้องอธิบายให้ฟังเพื่อให้พนักงานเข้าใจ เพราะโครงสร้างองค์กรจะปรับพนักงานขึ้นได้ต้องมีความสามาสามารถและทำงานเป็นเวลานานการปรับไม่ได้ไวต้องค่อย ๆ ทอยปรับขึ้นมา

2. ด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่หัวหน้าต้อง

ทำงานร่วมกับลูกน้อง ต้องลุยงานไปด้วยกัน มีการทำงานเป็นทีมและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกันมีการเรียกเขามาคุยเพื่อสร้างความใกล้ชิด ให้รู้สึกว่ามีคนสนใจเขาอยู่ คิดปัญหาตรงไหนต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง ทำให้รู้สึกว่ามีคนอยู่ข้างหลังสนับสนุนเขาอยู่ และมีการสร้างบรรยากาศให้ลูกน้องสามารถเดินเข้าหาได้ตลอดเวลา รองลงมา คือ ตอนเช้า มี Morning talk ซึ่งพูดถึงทุกอย่าง ไม่ใช่แค่เรื่องงานอย่างเดียว พูดถึงปาร์ตี้ด้วย มีการจัดกิจกรรม เช่น รดน้ำคำหัวหน้าผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ เป็นต้น มีการสังสรรค์นอกรอบ เช่น ไปเที่ยว จัดtripเอง เพื่อสร้างความอบอุ่นในทีมและควรจะมี Focus ต้องมีการปรับทัศนคติในเรื่องของความต่างวัย ดังนั้น ต้องให้ความรู้กับลูกน้อง มีการจัดอบรม ต้องเปลี่ยนทัศนคติของหัวหน้าและเรื่องของการเป็นผู้นำ หรือบางครั้งควรจะต้องมีการเลือกคุยตัวต่อตัวบ้าง เพื่อลดระยะระหว่างผู้บริหารกับพนักงานที่อาจทำให้รู้สึกเหินห่าง ผู้บริหารควร Open mind หัวหน้าควรเปิดโอกาสให้ลูกน้องแสดงประสิทธิภาพ ไม่สกัดกั้นความคิดเขา ค่อย ๆ ถาม พูดถึงแต่เรื่องดี ๆ ก่อให้เกิดความรักองค์กร มีการดำเนินเชิงสร้างสรรค์ ไม่ประจานกันต้องพูดคุยในการสร้างสรรค์มีการชมต่อน้าและควรชมทุกคนไม่พรั้าเพื่อ ถ้าจะดีก็ควรดีได้แค่สองคน และหัวหน้าต้องปกป้องลูกน้อง ลำดับสุดท้ายคือ ต้องมีการสอนงานแบบเป็นพี่เลี้ยง (Coaching) เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดและเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องด้วย และควรมีการสร้างการสนับสนุนในการศึกษา เช่น การส่งเสริมการต่อปริญญาโท โดยการสามารถลางานก่อนได้ หนึ่งชั่วโมง

3. ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับ

ความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าควรมีการ Rotation เพราะพนักงานไม่อยากทำงานที่ซ้ำซาก เพื่อให้สามารถ Apply กับงานของตัวเองได้ และเพื่อให้เกิดการทำงานที่ท้าทายมากขึ้น และควรให้ให้พนักงานคิด Idea คิดหาทางออกด้วยตนเองว่าต้องปรับปรุงอะไรบ้าง ให้ Create ออกมา ให้หา Solution มานำเสนอและหัวหน้าก็ดู Result เพื่อพยายามให้เขาหาสิ่งใหม่ ๆ และเพื่อพัฒนาองค์กร รองลงมา คือ ควรให้ทำงานในเชิง Project เพื่อให้มีการออก Idea มากขึ้นและสร้างความท้าทายในงาน ลำดับสุดท้ายคือ Set target ให้พนักงานเพื่อเพิ่มความท้าทายและสนุกกับงาน มีเป้าหมายในการทำงาน หัวหน้าต้องเป็นตัวอย่างที่ดีต้องทำให้ดูมีความเป็นผู้นำมีความเป็น Pro-active และควรมี Target มีการกำหนดเวลาส่งโดยหัวหน้าเป็นผู้ติดตามจนงานสำเร็จ และควรทำให้รู้สึกว่าการท้าทายมีคุณค่าให้กับตัวเอง

4. ด้านมิติความขัดแย้ง จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย

อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเน้นการพูดคุยสื่อสารที่ชัดเจน ต้องคุย โดยการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเท่าเทียมกัน เวลาขัดแย้งในกลุ่มต้องหาเวลาคุยทั้งสองฝ่าย เพื่อให้เกิดการยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน และไม่แตกแยก และเพื่อคลี่คลายความขัดแย้ง

โดยต้องดูที่สาเหตุ แล้วช่วยแก้ไข ปรับ โดยเหตุและผลและเคลียร์กันให้จบจะได้ไม่มีปัญหาค้างคาใจ ในอนาคต รองลงมา คือ ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในที่ประชุม หาแนวทางและข้อสรุปเพื่อนำไปปฏิบัติ เช่น มีการนำเที่ยวประจำปี มีการหาโอกาสไปเที่ยวกันเป็นทีม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เป็นการละลายพฤติกรรม และลำดับสุดท้ายคือ ชัดแย้ง เพราะไม่รู้งานคนอื่นเพราะฉะนั้นควรต้องจัดการอบรม (Training) และหมุนเวียนงานเพื่อให้รู้ความยากง่ายของงานอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับและสนับสนุน และหัวหน้าต้องมี EQ ในการควบคุมอารมณ์

5. ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าควรมีการชมต่อหน้าให้คนอื่นได้รับรู้เพื่อเป็นแบบอย่าง และไม่ตำหนิต่อหน้าคนอื่นหรือทำการประจานจนทำให้รู้สึกอับอาย ควรคุยเป็นการส่วนตัว ให้พนักงานยอมรับว่าตนเองทำผิดพลาด รองลงมา คือ มีการให้รางวัลและการลงโทษเป็นไปตามบริบทอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ถึงอย่างไรก็ควรพยายามรักษาไม่ให้ถึงขั้นลงโทษเพราะมันดีกว่าที่จะทะเลาะกันแล้วขอคืนดี ต้องมีตัวชี้วัดให้ชัดเจนมีที่มาที่ไปจะได้ไม่เกิดการเปรียบเทียบ เช่น มีเอกสารในการประเมิน 80% และ ความรู้สึกอีก 20% ตามความเหมาะสม มีการให้สิทธิพิเศษบางอย่างเพื่อชดเชยสำหรับคนที่ไม่สามารถ Promote เพราะไม่สามารถ Promote ได้ทุกคน เช่น ฝึกงานต่างประเทศ ให้ลาพักร้อน ลำดับสุดท้ายคือ ต้องให้แต่ละคนมีเป้าหมายในการทำงาน มีการ Set target และประเมินผล และจัดทำโครงการและรางวัลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีและประโยชน์ต่อบริษัท

6. ด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจรรงรักภักดีต่อกลุ่ม จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการสร้างบรรยากาศการทำงานเป็น Team work เน้นพนักงานในแผนก ทำให้รู้สึกมีความเป็นหนึ่งเดียวกันในแผนก แล้วขยายไปกับคนอื่น ทำให้มีความน่าทำงานด้วย และทำให้แผนกเราไม่เป็นจุดอ่อน เช่น ให้งานเป็น Project ให้เขาทำงานด้วยกันส่งเป็นงานกลุ่มรับผิดชอบร่วมกัน รองลงมา คือ มีวัฒนธรรมที่มีความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรที่ได้อยู่แล้ว ถ้างานยังไม่เสร็จทุกคนก็จะช่วยกันจนงานเสร็จ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือ โดยที่ไม่ได้บอกให้ช่วย เกิดขึ้นมาเลย โดยที่ยังไม่ขอความช่วยเหลือ ทำให้รู้สึกเหมือนเป็นครอบครัว ควรมีการกำหนดทิศทางของแผนก มีการประชุมกันในกลุ่มทุกวัน ว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร ต้องมีเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร คือการผลิตที่มีคุณภาพเพื่อให้บริษัทมีรายได้เยอะและปลูกจิตสำนึกให้พนักงานภูมิใจในผลิตภัณฑ์รักใน Brand ของตัวเอง และลำดับสุดท้ายคือแก้ที่หัวหน้า ทำให้เป็นแบบอย่างและสร้างบรรยากาศให้คนในแผนก ดังคำพูดที่ว่า

หัวไม่ไปหางไม่ส่าย และหากเกิดความขัดแย้งในแผนก ต้องช่วยเหลือกันเพื่อให้เกิดการทำงานที่
อบอุ่น

7. ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง จากการสัมภาษณ์ 10 คน
เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่
ควรกำหนดเป็น KPI target โดยแต่ตั้ง KPI เป็นรายบุคคลเพิ่มเพื่อความชัดเจน เหมาะสม และ
ติดตามผล/ วัดผล KPI เป็นรายบุคคล รองลงมา คือ มีการตรวจวัดและมีมาตรฐานที่ชัดเจน
พนักงานมีการยอมรับ มีการเรียกคุยกันได้ มีความโปร่งใสในการวัดผลการปฏิบัติงาน ลำดับสุดท้าย
คือมีมาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงได้ มาตรฐานสิ่งใดสามารถร่วมกันได้ก็ Mix ร่วมกัน และให้เหมาะกับ
ยุคที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นการวัดผลโดยการใช้งบประมาณในการทำงานที่เหมาะสมเสร็จตามเวลา
และข้อบกพร่องน้อย และวิธีที่ลงมอบหมายงานชิ้นหนึ่งแล้วดูว่าผลจะเป็นแบบไหนจากนั้นก็
วัดผล

8. ด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับ
ความคิดเห็นจากมากไปน้อย อันดับแรก พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าควรให้นโยบาย
Safety เป็นอันดับหนึ่งขององค์กร ควรพัฒนาระบบ Safety ให้แข็งแกร่งขึ้น รองลงมา คือ ควรมี
การ Remind จุดเสี่ยงตลอด หากพบว่ามีความเสี่ยงจะต้องหยุดทำงานและรายงานต่อหัวหน้างาน
เพื่อแก้ไขและจะได้ทำต่อได้ ลำดับสุดท้ายคือ ทุกหน่วยงานต้องมีการดูเรื่องของความเสี่ยงเองไม่ใช่
เฉพาะหน่วยงาน Safety ต้องมีระเบียบวิธีการอย่างชัดเจนเรื่องความปลอดภัย รวมทั้งหัวหน้า
ต้องชี้แจงอย่างชัดเจนเรื่องความปลอดภัย และต้องมีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล ต้องมีครบ ต้องมี
การตรวจเช็คความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเป็นไปตามมาตรฐานและพร้อมใช้ทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายผล
ตามสมมติฐานของการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่ง
ในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ให้ความเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญจะต้องการแนวทางการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น โดยไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณิ รัตนพันธ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าคุณภาพชีวิตของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรและด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า บรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์กรมีความสำคัญจะต้องการแนวทางการสร้างบรรยากาศองค์กรให้ดีขึ้น โดยผลการศึกษานี้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของจิราภา ประชุม (2553) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานบรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีซึ่งพบว่าพนักงานมีระดับความเครียด การรับรู้บรรยากาศในองค์กรและคุณภาพชีวิต การทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ หยุณเฮา (2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งพบว่าบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง พบว่า ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ให้ความเห็นว่า ความผูกพันมีความสำคัญจะต้องการแนวทางการสร้างความผูกพันให้ดีขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนสิชา อนุกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ

องค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ในด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความรู้สึกรู้สึกมีความผูกพันที่จะทุ่มเทแรงกายและสติปัญญาเพื่อทำงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ผลการทดสอบสมมติฐาน วิธี Stepwise multiple linear regression แล้วพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญ และส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” จำนวน 3 ด้าน คือ “ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน” “ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” และ “ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร” ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อให้ได้แนวทางการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้นของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ดังนี้ สำหรับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารระดับสูงควรต้องให้งบประมาณในการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่มากขึ้น (Happy work place) เช่น ห้องน้ำ ห้องพักผ่อน จัดพื้นที่ออกกำลังกาย รวมถึง ควรทำกิจกรรมความปลอดภัยพิเศษในที่ทำงาน โดยการค้นหาสาเหตุความไม่ปลอดภัยในที่ทำงาน สำรวจจุดเสี่ยงในพื้นที่ทำงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขและป้องกัน ควรมีการทำ 5S เป็นประจำเพื่อบรรยากาศทำงานน่าอยู่มากขึ้นมีระเบียบเรียบร้อย ควรมีการปรับทัศนคติ มีการปรับตัวเข้าหากันของคนแต่ละรุ่น ควรสร้างทีมให้เป็นในทางเดียวกัน สำหรับด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรมีการสร้างกิจกรรมร่วมกัน เช่น มี Outing จัด Training ท่องเที่ยวนอกสถานที่ หรือ จัดนำเที่ยวประจำปีให้ใกล้ชิดเพื่อละลายพฤติกรรม มีการออกกำลังกายด้วยกัน เพื่อความใกล้ชิด และต้องพยายามไปด้วยกันทั้งกลุ่ม รวมทั้งควรมีการลดช่องว่างระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน รวมทั้งทำความเข้าใจให้เท่ากัน เช่น มีการจัดประชุมทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ผู้บริหารขึ้นมาพูดคุยสร้างความเป็นกันเอง นอกจากนี้ควรมีการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นและชัดเจนทั้งภายในและภายนอกแผนก ถ้าไม่ชัดเจนอาจทำให้เข้าใจผิดได้ ควรมีการสร้างทีมให้เป็นทีม มีการจัดกลุ่ม หัวหน้าเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างทีม รวมถึงผู้บริหารระดับสูงต้องให้เงิน โบนัสที่ชัดเจนในการสร้างทีม และควรมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนกกับแผนกด้วย สำหรับด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร หัวหน้าควรทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของงานและทำให้เค้ารู้สึกว่าเป็นเจ้าของงาน รวมถึงหัวหน้าควรทำให้พนักงานรู้สึกตัวพนักงานเองมีความสำคัญ นอกจากนี้หัวหน้ายังมีความสำคัญเพราะต้องมีส่วนร่วม คอยสนับสนุน เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำที่ดี และควรมีการสร้างสภาพแวดล้อมให้รู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มณฑป ผลาสินธุ์

(2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มสถานีโทรทัศน์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 5 บรรยากาศองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน วิธี Stepwise multiple linear regression แล้วพบว่าปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีความสำคัญ และส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” จำนวน 4 ด้าน คือ “ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ” “ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ” “ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง” และ “ด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย” ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อให้ได้แนวทางการสร้างบรรยากาศองค์กรให้ดีขึ้นของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง ดังนี้ สำหรับด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ ควรมีการ Rotation เพื่อให้สามารถ Apply กับงานของตัวเองได้ และเพื่อให้เกิดการทำงานที่ท้าทายมากขึ้น ควรให้พนักงานคิด Idea คิดหาทางออกด้วยตนเองว่าต้องปรับปรุงอะไรบ้าง ให้ Create ออกมา ให้หา Solution มานำเสนอและหัวหน้าก็ดู Result เพื่อพยายามให้เขาหาสิ่งใหม่ ๆ และเพื่อพัฒนาองค์กร รวมถึงควรให้มีงานในเชิง Project เพื่อให้มีการออก Idea มากขึ้นและสร้างความท้าทายในงาน นอกจากนี้ควรมีการ Set target ให้พนักงานเพื่อเพิ่มความท้าทายและสนุกกับงาน ทำให้มีเป้าหมายในการทำงาน และหัวหน้าต้องเป็นตัวอย่างที่ดี ต้องทำให้ดูมีความเป็นผู้นำ มีความเป็น Pro-active สำหรับด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ ควรมีการชมต่อหน้าให้คนอื่น ได้รับรู้เพื่อเป็นแบบอย่าง และไม่ตำหนิต่อหน้าคนอื่นหรือทำการประจานจนทำให้รู้สึกอับอาย ควรคุยเป็นการส่วนตัว ให้พนักงานยอมรับว่าตนเองทำผิดพลาด รวมถึงควรมีการให้รางวัลและการลงโทษเป็นไปตามบริษัทอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากนี้ควรมีตัวชี้วัดให้ชัดเจนจะได้ไม่เกิดการเปรียบเทียบ เช่น มีเอกสารในการประเมินอย่างความเหมาะสม ควรมีการให้สิทธิพิเศษบางอย่างเพื่อชดเชยสำหรับคนที่ไม่สามารถเลื่อนตำแหน่งได้ เพราะไม่สามารถเลื่อนตำแหน่งได้ทุกคน เช่น ฝึกงานต่างประเทศ ให้ลาพักร้อน และควรต้องให้แต่ละคนมีเป้าหมายในการทำงาน มีการ Set target และประเมินผล และจัดทำโครงการและรางวัลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีและประโยชน์ต่อบริษัท สำหรับด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ควรกำหนดเป็น KPI target รายบุคคลเพิ่มเพื่อความชัดเจนเหมาะสม และติดตามผล รวมถึงมีความโปร่งใสในการวัดผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรเน้นการวัดผลโดยการไ้ซึ่งประมาณในการทำงานที่เหมาะสมเสร็จตามเวลาและข้อบกพร่องน้อย

สำหรับด้านด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย ควรให้นโยบาย Safety เป็นอันดับหนึ่ง ขององค์กร ควรพัฒนาระบบ Safety ให้แข็งแกร่งขึ้น ควรมีการ Remind จุดเสี่ยงตลอด หากพบว่ามี ความเสี่ยงจะต้องหยุดทำงานและรายงานต่อหัวหน้างานเพื่อแก้ไขและจะทำได้ทำต่อไป นอกจากนี้ ทุกหน่วยงานควรต้องมีการคู่มือเรื่องของตัวเอง ไม่ใช่เฉพาะหน่วยงาน Safety เท่านั้น รวมทั้ง หัวหน้าต้องชี้แจงอย่างชัดเจนเรื่องความปลอดภัย และต้องมีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล ต้อง มีครบ ต้องมีการตรวจเช็คความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเป็นไปตามมาตรฐานและพร้อมใช้ทำงาน ผลการศึกษานี้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของหยุนเฮา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งพบว่าบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed method จากการเก็บรวบรวมจาก แบบสอบถามในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญและ ส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” จำนวน 3 ด้าน คือ “ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง “ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ “ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงมี ทั้งหมด 2 ด้าน ที่ต้องรีบแก้ไขหาแนวทางในการพัฒนา ก่อน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.1 สนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่มากขึ้น เช่น ห้องน้ำ ห้องพักผ่อน จัดพื้นที่ออกกำลังกาย

1.2 ส่งเสริมกิจกรรมความปลอดภัยพิเศษในที่ทำงาน มีการค้นหาสาเหตุ ความไม่ปลอดภัยในที่ทำงาน สำรวจจุดเสี่ยงในพื้นที่ทำงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขและป้องกัน

1.3 ส่งเสริมกิจกรรม 5ส เป็นประจำ เพื่อมีความมีระเบียบเรียบร้อย

2. ด้านความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร

2.1 ส่งเสริมให้หัวหน้าทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของงานและทำให้รู้สึกว่าเป็น เจ้าของงาน

2.2 ส่งเสริมให้หัวหน้าทำให้พนักงานรู้สึกตัวพนักงานเองมีความสำคัญ

2.3 สนับสนุนให้หัวหน้ามีส่วนร่วม คอยสนับสนุน เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำที่ดี

ให้กับพนักงาน

จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามในด้านบรรยากาศองค์กร พบว่า ปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีความสำคัญและส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” จำนวน 4 ด้าน คือ คือ “ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก “ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง “ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ “ด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น จึงมีทั้งหมด 2 ด้านที่ต้องรีบแก้ไขหาแนวทางในการพัฒนา ก่อน คือ ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษและด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านมิติการให้รางวัลและการลงโทษ

1.1 ส่งเสริมการชมต่อหน้าให้คนอื่นได้รับรู้เพื่อเป็นแบบอย่าง และไม่ตำหนิต่อหน้าคนอื่นหรือทำการประจานจนทำให้รู้สึกอับอาย

1.2 สนับสนุนการให้รางวัลและการลงโทษเป็นไปตามบริษั้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรมมีตัวชี้วัดให้ชัดเจน

1.3 สนับสนุนให้แต่ละคนมีเป้าหมายในการทำงาน มีการ Set target และประเมินผล

2. ด้านมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง

2.1 กำหนด KPI target รายบุคคลเพิ่มเพื่อความชัดเจน เหมาะสม และติดตามผล

2.2 กำหนดนโยบายในเรื่องความโปร่งใสในการวัดผลการปฏิบัติงาน

2.3 ส่งเสริมให้มีการวัดผล โดยการไ้ซึ่งงบประมาณในการทำงานที่เหมาะสม

เสร็จตามเวลาและมีข้อบกพร่องน้อย

สำหรับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญและส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” แต่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.1 จัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น มี Outing จัด Training ท่องเที่ยวนอกสถานที่ หรือ จัดนำเที่ยวประจำปี การออกกำลังกายด้วยกัน เป็นต้น

1.2 สนับสนุนการลดช่องว่างระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน ทำความแตกต่างของวัยให้เท่ากัน

1.3 ส่งเสริมให้มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทีมให้เป็นทีม มีการจัดกลุ่ม หัวหน้า เป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างทีม รวมถึงผู้บริหารระดับสูงต้องให้นโยบายที่ชัดเจนในการสร้างทีม สำหรับปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีความสำคัญและส่งผลต่อ “ความผูกพันต่อองค์กร” แต่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ

1.1 ส่งเสริมให้มีการหมุนเวียนงาน (Rotation) เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้กับงานของตัวเองได้

1.2 สนับสนุนให้พนักงานคิด Idea คิดหาทางออกด้วยตนเองว่าต้องปรับปรุงอะไรบ้าง ให้ Create ออกมา ให้หา Solution มานำเสนอ

1.3 ส่งเสริมให้มีการทำงานในเชิง Project เพื่อให้มีการออก Idea มากขึ้นและสร้างความท้าทายในงาน

2. ด้านมิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย

2.1 สนับสนุนให้นโยบาย Safety เป็นอันดับหนึ่งขององค์กร พัฒนาระบบ Safety ให้แข็งแกร่งขึ้น

2.2 จัดให้มีการเตือน (Remind) จุดเสี่ยงตลอด หากพบว่ามีความเสี่ยง

2.3 สนับสนุนให้หัวหน้าชี้แจงลูกน้องอย่างชัดเจนในเรื่องของความปลอดภัย และต้องมีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล ต้องมีครบ ต้องมีการตรวจเช็คความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเป็นไปตามมาตรฐานและพร้อมใช้ทำงาน

สำหรับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านอื่น ๆ ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

1.1 สนับสนุนให้มีการปรับฐานเงินเดือนให้ยุติธรรม สามารถเท่าเทียมกับกลุ่ม Automotive หรือ เท่าเทียมกับบริษัทอื่นได้

1.2 ส่งเสริมให้หัวหน้าควรพูดให้ลูกน้องเห็นถึงสถานการณ์ การเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นว่าไม่ได้ดีที่สุดแต่ก็ไม่ได้แย่ที่สุด

1.3 ส่งเสริมให้มีการเพิ่มขึ้นของสวัสดิการ

2. ด้านโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

2.1 จัดหาการอบรม Program training ให้เพิ่มขึ้น

2.2 ส่งเสริมให้มีการอบรมภายในประเทศและต่างประเทศให้มากขึ้น

2.3 จัดหาอาจารย์จากข้างนอกหรือนำวิทยากรที่มีชื่อเสียงมาเป็นผู้อบรม

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

3.1 ส่งเสริมให้หัวหน้าต้องมีการสนับสนุนเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงานของลูกน้อง

3.2 สนับสนุนให้มีความชัดเจนในเรื่องของปัจจัยที่เป็นตัวสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

3.3 จัดให้มีระบบการขึ้นตำแหน่ง การให้รางวัล ที่ชัดเจน

4. ด้านสิทธิของพนักงาน

4.1 ส่งเสริมการสร้างมาตรฐานสิทธิของพนักงานให้เท่าเทียมกันเป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กร

4.2 สนับสนุนการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ได้ทุกช่องทาง ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น

4.3 ส่งเสริมให้หัวหน้ามีการรับฟังการนำเสนอของลูกน้อง

5. ด้านความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน

5.1 ส่งเสริมหัวหน้าให้ตระหนักถึงความสมดุล คุณความเหมาะสมในเรื่องของการหยุดพักผ่อน ต้องให้พนักงานพักเพื่อดูแลสุขภาพตามความเหมาะสม

5.2 สนับสนุนการดึงคนมาจากแผนกข้างเคียงเป็นการเฉพาะเพื่อช่วยเหลือกันเมื่อมีจำนวนงานที่มาก

5.3 สนับสนุนให้ผู้บริหารเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร โดยเน้นเรื่องของผลลัพธ์มากกว่าเรื่องกระบวนการทำงาน

สำหรับปัจจัยบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านอื่น ๆ ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านมิติโครงสร้างองค์กร

1.1 กำหนดการจัดทำโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องโดยแบ่งเป็นระดับชั้นตามตำแหน่งงานอย่างชัดเจน

1.2 ส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจในการให้สิทธิในการตัดสินใจมากขึ้น

1.3 ส่งเสริมให้มีการวางกลยุทธ์ของพนักงานแต่ละคนให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ต้องให้พนักงานมีจุดขายของตัวเอง มีจุดเด่นของตัวเอง

2. ด้านมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน

2.1 ส่งเสริมให้หัวหน้าต้องทำงานร่วมกับลูกน้องพร้อมทำงานไปด้วยกัน

2.2 สนับสนุนการทำงานเป็นทีม

- 2.4 จัดทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น มีการสังสรรค์นอกรอบ เช่น ไปเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น
3. ด้านมิติความขัดแย้ง
 - 3.1 สนับสนุนให้มีการพูดคุยสื่อสารที่ชัดเจน มีการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น
 - 3.2 ส่งเสริมให้มีการคลี่คลายความขัดแย้ง หาสาเหตุ แล้วแก้ไข ปรับ โดยเหตุและผล
 - 3.3 ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร
4. ด้านมิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม
 - 4.1 ส่งเสริมการสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม
 - 4.2 สนับสนุนการสร้างบรรยากาศให้เหมือนเป็นครอบครัว
 - 4.3 ส่งเสริมให้มีการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานภูมิใจในผลิตภัณฑ์ของตัวเอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed method ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษา เรื่อง กระบวนการการสอนงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง (Coaching) เพื่อเป็นตัวแทนของหัวหน้างานหลังเกษียณหรือลาออกจากงาน ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่คู่กับองค์กรต่อไป รวมทั้งสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กรได้
2. ควรศึกษา เรื่อง การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยควบคู่ไปกับการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น
3. ควรศึกษา เรื่อง Work place of choice สถานที่ทำงานในดวงใจ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น ตรงตามความต้องการของพนักงาน เพื่อส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและอยู่คู่กับองค์กรต่อไปได้นาน

บรรณานุกรม

- เกตุณภัต เมธีกสิวัฒน์. (2555). ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและองค์การกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จินตนา สระทองขาว. (2554). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิราภา ประชุม. (2553). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานบรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยณรงค์ อนุพงษ์ภักชาติ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนบริษัทที่ทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุลีพร เพ็ชรศรี. (2556). คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัทพล โดบารมีกุล. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารชนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธีระ วีรธรรมสาธิต. (2532). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นวพรพร จรรย์ศรี. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็มแอนด์ เอ กรุ๊ป*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิตา ชูโต. (2551). *การวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: พริน โพร.
- (ผู้บริหารบริษัท 1 (นามสมมติ). (2559, 17 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- (ผู้บริหารบริษัท 2 (นามสมมติ). (2559, 19 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- (ผู้บริหารบริษัท 3 (นามสมมติ). (2559, 20 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- (ผู้บริหารบริษัท 4 (นามสมมติ). (2559, 20 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- (ผู้บริหารบริษัท 5 (นามสมมติ). (2559, 20 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- (ผู้บริหารบริษัท 6 (นามสมมติ). (2559, 22 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- (ผู้บริหารบริษัท 7 (นามสมมติ). (2559, 22 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- (ผู้บริหารบริษัท 8 (นามสมมติ). (2559, 24 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- (ผู้บริหารบริษัท 9 (นามสมมติ). (2559, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- (ผู้บริหารบริษัท 10 (นามสมมติ). (2559, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- พรทิพย์ ทับทิมทองคำ. (2540). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาต่อเนื่อง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรสุข อัสวนิเวศน์. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีโรงงานวัดตุระเบิดทหารกรมการอุตสาหกรรมทหารศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหารจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภูษณิศ เมธาธรรมสาร. (2549). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มณฑป ผลาสินธุ์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มสถานีโทรทัศน์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- มนสิชา อนุกุล. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- มานะ สิ้นธวงษานนท์. (2534). *คุณภาพชีวิตการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณิ รัตนพันธ์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วเรศ ทยามันทีรนนท์. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2554). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 22)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2522). *บรรยากาศองค์การ*. *วารสารธรรมศาสตร์*, 7, 75-77.
- สิริมาศ ยอดเยี่ยมศิริ. (2552). *วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันของพนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- หุยนเฮา เฮ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อโณทัย งามวิชัยกิจ. (2558). *การวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ*. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 13(1), 1-12.

- อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย. (2534). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าเหนือความทนทาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- อิสรากรณ์ รัตนคช. (2551). รายงานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- Ankita, P. (2015). Employee participation in management and study of its tools: A literature review study. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Science*, 4(1), 178-181.
- Buchanan, H. B. (1974). Building organization commitment the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Cascio, W. F. (2005). *Managing human resource: Productivity quality of work life*. Boston: McGraw-Hill.
- Chartered Institute of Personnel Development (CIPD). (2007). How engaged are British employees?: Annual survey report. London: Chartered Institute of Personnel Development.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89-136.
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1989). *Human behavior at work: Organizational behavior*. Singapore: McGraw-Hill.
- Dharmendra, M., & Naveen, K. M. (2013). An exploratory study n employee's perception towards lean manufacturing systems. *Management & Marketing*, 3(4), 392-395.
- Fitzsimmons, V. M. (2003). Shifting plates in the agrifoodlandscape: The tectonics of alternative agi food initiatives in California. *Journal of Rural studies*, 19(1), 61-75.

- Forehand, D. A. (1964). Environmental variation in studies of organization behavior. *Psychological Bulletin*, 62, 361-382.
- Gruman, J. A., & Saks, A. M. (2011). Performance management and employee management. *Human Resource Management Review*, 21, 123-136.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. K. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(12), 555-573.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change*. Minnesota: West.
- Likert, R., & Likert, J. (1976). *New way of managing conflict*. New York: McGraw-Hill.
- Litwin, E., & Stringer, J. R. (1968). *Defining and measuring the quality of working life: The quality of working life*. New York: Macmillan.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 3-30.
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2015). Leadership styles and quality of work life in SMEs. *Management Science Letters*, 5(1), 65-78.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed). New York: McGraw-Hill.
- Porter, L. W., & Smith, F. J. (1970). *The etiology of organizational commitment*. Irvine: University of California.
- Radha, Y., & Ashu, K. (2015). Literature review on quality of work life and their dimensions. *Journal of Humanities And Social Science*, 19(9), 71-80.
- Raduan, C. R. (2007). Linking QWL and job performance: Implications for organizations. *Journal of Social Sciences*, 2, 61-67.
- Rethinam, G. S., & Ismail, M. (2008). Constructs of quality of work life: A perspective of information and technology professionals. *European Journal of Social Sciences*, 7(1), 58-70.
- Rich, B. L., LePine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53, 617-635.
- Seyed, M. H., & Gholamreza, M. J. (2010). *Quality of work life (QWL) and its relationship with performance*. Tehran: University of Firouzkouh Branch.

- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. (2003). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.
- Steer, R. M., & Porter, L. (1996). *Motivation and work behaviors* (5th ed.). New York: McGraw Hill.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Susi, S., & Jawaharrani, K. (2011). Work-life balance: The key driver of employee engagement. *Asian Journal of Management Research*, 2(1), 474-483.
- Walton, R. E. (1975). Quality of working lift: What is it?. *Stone Management Review*, 15, 12-16.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม-แบบสัมภาษณ์



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate School of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถาม

เรื่องแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งใน นิคมแหลมฉบังโดยผ่านกระบวนการ Mixed method

แบบสอบถามชุดนี้ ผู้ทำวิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยและขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
คำชี้แจง: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าคำตอบของท่านให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุน (เช่น Accounting, HR, GA, IT, Engineer, Logistic, Purchasing, Custom เป็นต้น)
 พนักงานฝ่ายสนับสนุน (เช่น Accounting, HR, GA, IT, Engineer, Logistic, Purchasing, Custom เป็นต้น)

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี
 4-6 ปี 7-10 ปี
 10 ปีขึ้นไป

6. อัตราเงินเดือน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001-25,000 บาท
 25,001-35,000 บาท 35,001-45,000 บาท
 45,001-55,000 บาท มากกว่า 55,000 บาท

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงาน					
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมกับความรับผิดชอบและปริมาณงาน					
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
4. ท่านมีสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ที่ทำให้ท่านมีความสุขที่ดี					
5. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงาน					
6. ท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน					
โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					
7. ท่านได้มีโอกาสได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่าน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. ท่านได้มีโอกาสได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่ท่านต้องการ เช่น ภาษาต่างประเทศ					
9. ท่านมีโอกาสได้หมุนเวียนงานสาขาอาชีพที่ท่านต้องการ					
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน					
10. ท่านมีโอกาสได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น					
11. ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในสาขาอาชีพ					
12. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นในความมั่นคงในหน้าที่การงานของท่าน					
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
13. เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
14. ท่านได้รับการให้เกียรติต่อความคิดและความรู้สึกจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน					
15. ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน					
สิทธิของพนักงาน					
16. ท่านมีความอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
17. ท่านได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล					
18. ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อพนักงานลูกน้องอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
ความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน					
19. ท่านได้รับหน้าที่และปริมาณงานที่เหมาะสมกับการทำงาน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
20. ท่านไม่มีความกดดันในการทำงาน					
21. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี					
ความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร					
22. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ					
23. ท่านมีความรู้สึกอยากบอกเรื่องดีๆเกี่ยวกับบริษัทนี้ให้ผู้อื่นทราบ					
24. ท่านรู้สึกว่าเป็นที่รักและเป็นที่รู้จัก					

ส่วนที่ 3 บรรยายกาตองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

บรรยายกาตองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มิติโครงสร้างองค์กร					
25. โครงสร้างองค์กรของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีการกระจายอำนาจให้กับพนักงานต่าง ๆ					
26. โครงสร้างองค์กรของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีการจัดแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบ					
27. ขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรของท่านมีความเหมาะสม ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว					

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน					
28. องค์กรของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น					
29. หัวหน้าชื่นชมในผลงานของพนักงาน					
30. หัวหน้าของท่านเข้าใจปัญหาของพนักงาน					
มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ					
31. ท่านให้ความสำคัญอย่างมากต่องานที่ท่านรับผิดชอบ					
32. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่รับผิดชอบ					
33. ท่านต้องการงานที่ท้าทายอยู่เสมอ					
มิติความขัดแย้ง					
34. หัวหน้าของท่านแก้ปัญหาความขัดแย้งกับพนักงานอย่างมีเหตุผล					
35. พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากหัวหน้าได้					
36. เมื่อเกิดปัญหา หัวหน้าและพนักงานจะช่วยกันหาทางออกเพื่อให้เป็นที่พอใจแก่ทั้ง 2 ฝ่าย					
มิติการให้รางวัลและการลงโทษ					
37. องค์กรมีกฎการให้รางวัลและการลงโทษที่เหมาะสม					
38. องค์กรมีระบบการประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม					
39. พนักงานที่มีความรู้ความสามารถมีโอกาสได้รับการประเมินผลงานที่ดีและได้เลื่อนตำแหน่ง					
มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจรรงรักภักดีต่อกลุ่ม					
40. พนักงานมีความรักและสามัคคีต่อกัน					

บรรยายกาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
41. พนักงานในองค์กรของท่านมีการทำงานเป็นหมู่คณะ					
42. พนักงานให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นอย่างดี					
มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง					
43. พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้					
44. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้					
45. องค์กรของท่านมีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน					
มิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย					
46. องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี					
47. องค์กรของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อป้องกันอันตราย					
48. องค์กรของท่านมีการจัดระบบการดำเนินงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
49. ท่านมีทิศทางในการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร					
50. ท่านเต็มใจและยอมรับเป้าหมายขององค์กร					
51. ท่านมีการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กรอย่างมีส่วนร่วม					
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
52. ท่านใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
53. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					
54. ท่านให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร					
55. ท่านไม่สนใจองค์กรอื่นที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า					
56. ท่านยินดีที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
57. ท่านเต็มใจปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร					



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate School of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสัมภาษณ์

เรื่องแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งใน
นิคมแหลมฉบังโดยผ่านกระบวนการ **Mixed method**

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ ผู้ทำวิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเองในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ด้วยและขอขอบคุณท่าน
มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

1. ชื่อ
2. เพศ
3. อายุ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
5. ตำแหน่งงาน
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

1. จากบทสรุปในเชิงปริมาณด้านความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร

ท่านจะมีวิธีการอย่างไร ที่จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้.....

ภาคผนวก ข
การประเมินผลค่า IOC



การประเมินผล IOC ของแบบสอบถาม

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัท

แห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังโดยผ่านกระบวนการ Mixed method

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Content validity) ใช้เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกำหนดจากค่าตัวเลขดังนี้

ค่า +1 ข้อคำถามสอดคล้องกับงานวิจัย

ค่า 0 ไม่แสดงความคิดเห็น หรือ ข้อความไม่ชัดเจนแต่อาจจะใช้ได้

ค่า -1 ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับงานวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตั้งรายนามต่อไปนี้

1. ชื่อ ดร.ธีทัต ตรีศิริ โขติ

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ชื่อ ดร.ชนิสรา แก้วสุวรรณค์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ชื่อ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า 0.67 (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2554, หน้า 142) ดังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ลำดับ	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1.1	เพศ 1. <input type="checkbox"/> ชาย 2. <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.2	อายุ 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 2. <input type="checkbox"/> 21 - 30 ปี 3. <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี 4. <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี 5. <input type="checkbox"/> 50 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.3	ระดับการศึกษาสูงสุด 1. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 3. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี 4. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.4	ตำแหน่งงาน 1. <input type="checkbox"/> ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุน (เช่น Accounting HR GA IT Engineer Logistic Purchasing Custom เป็นต้น) 2. <input type="checkbox"/> พนักงานฝ่ายสนับสนุน (เช่น Accounting HR GA IT Engineer Logistic Purchasing Custom เป็นต้น)	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
1.5	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี 2. <input type="checkbox"/> 1-3 ปี 3. <input type="checkbox"/> 4-6 ปี 4. <input type="checkbox"/> 7-10 ปี 5. <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.6	อัตราเงินเดือน 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15,000 2. <input type="checkbox"/> 15,001-25,000 บาท 3. <input type="checkbox"/> 25,001-35,000 บาท 4. <input type="checkbox"/> 35,001-45,000 บาท 5. <input type="checkbox"/> 45,001-55,000 บาท 6. <input type="checkbox"/> มากกว่า 55,000 บาท	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ลำดับ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ							
1.1	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.2	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมกับความรับผิดชอบและปริมาณงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.3	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน							
2.1	ท่านมีสถานที่ทำงานที่น้อยทำให้ท่านมีสุขภาพที่ดี	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
2.2	ท่านมีความรู้ลึกซึ้งปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
2.3	ท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
3. โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ							
3.1	ท่านได้มีโอกาสได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
3.2	ท่านได้มีโอกาสได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่ท่านต้องการ เช่น ภาษต่างประเทศ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
3.3	ท่านมีโอกาสได้หมุนเวียนงานสายอาชีพที่ท่านต้องการ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน							
4.1	ท่านมีโอกาสได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น	1	1	1	1	สอดคล้อง	
4.2	ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในสายอาชีพ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
4.3	ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นในความมั่นคงในหน้าที่การงานของท่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน							
5.1	เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
5.2	ท่านได้รับการให้เกียรติต่อความคิดและความรู้สึกจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
5.3	ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
6. สิทธิของพนักงาน							
6.1	ท่านมีความอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	สอดคล้อง	
6.2	ท่านได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
6.3	ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อพนักงาน ลูกน้องอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
7. ความสมดุลระหว่างความต้องการทำงานและความต้องการพักผ่อน							
7.1	ท่านได้รับหน้าที่และปริมาณงานที่ เหมาะสมกับการทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
7.2	ท่านไม่มีความกดดันในการทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
7.3	ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานและชีวิต ส่วนตัวได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	สอดคล้อง	
8. ความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจในองค์กร							
8.1	ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในหน้าที่ที่ท่าน รับผิดชอบ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
8.2	ท่านมีความรู้สึกอยากบอกเรื่องดีๆ เกี่ยวกับบริษัทนี้ให้ผู้อื่นทราบ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
8.3	ท่านรู้สึกว่าเป็นที่เชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ที่รู้จัก	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามด้านบรรยากาศองค์กร

ลำดับ	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
1. มิติโครงสร้างองค์กร							
1.1	โครงสร้างองค์กรของบริษัทที่ท่านทำงาน อยู่มีการกระจายอำนาจให้กับพนักงาน ต่าง ๆ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.2	โครงสร้างองค์กรของบริษัทที่ท่านทำงาน อยู่มีการจัดแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.3	ขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรของท่าน มีความเหมาะสม ทำให้ท่านสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
2. มิตติความอบอุ่นและการสนับสนุน							
2.1	องค์กรของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น	1	1	1	1	สอดคล้อง	
2.2	หัวหน้าชื่นชมในผลงานของพนักงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
2.3	หัวหน้าของท่านเข้าใจปัญหาของพนักงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
3. มิตติความท้าทายและความรับผิดชอบ							
3.1	ท่านให้ความสำคัญอย่างมากต่องานที่ท่านรับผิดชอบ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
3.2	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่รับผิดชอบ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
3.3	ท่านต้องการงานที่ท้าทายอยู่เสมอ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
4. มิตติความขัดแย้ง							
4.1	หัวหน้าของท่านแก้ปัญหาความขัดแย้งกับพนักงานอย่างมีเหตุผล	1	1	1	1	สอดคล้อง	
4.2	พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากหัวหน้าได้	1	1	1	1	สอดคล้อง	
4.3	เมื่อเกิดปัญหา หัวหน้าและพนักงานจะช่วยกันหาทางออกเพื่อให้เป็นที่พอใจแก่ทั้ง 2 ฝ่าย	1	1	1	1	สอดคล้อง	
5. มิตติการให้รางวัลและการลงโทษองค์กร							
5.1	มีกฎการให้รางวัลและการลงโทษที่เหมาะสม	1	1	1	1	สอดคล้อง	
5.2	องค์กรมีระบบการประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม	1	1	1	1	สอดคล้อง	
5.3	พนักงานที่มีความรู้ความสามารถมีโอกาสได้รับการประเมินผลงานที่ดีและได้เลื่อนตำแหน่ง	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
6. มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม							
6.1	พนักงานมีความรักและสามัคคีต่อกัน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
6.2	พนักงานในองค์กรของท่านมีการทำงานเป็นหมู่คณะ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
6.3	พนักงานให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1	สอดคล้อง	
7. มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง							
7.1	พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้	1	1	1	1	สอดคล้อง	
7.2	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้	1	1	1	1	สอดคล้อง	
7.3	องค์กรของท่านมีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
8. มิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย							
8.1	องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1	สอดคล้อง	
8.2	องค์กรของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อป้องกันอันตราย	1	1	1	1	สอดคล้อง	
8.3	ค่านิยมที่ท่านมีจนถึงความปลอดภัยในการทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร

ลำดับ	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร							
1.1	ท่านมีทิศทางในการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.2	ท่านเต็มใจและยอมรับเป้าหมายขององค์กร	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.3	ท่านมีการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กรอย่างมีส่วนร่วม	1	1	1	1	สอดคล้อง	
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร							
2.1	ท่านใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	1	1	1	1	สอดคล้อง	
2.2	ท่านปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
2.3	ท่านให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	สอดคล้อง	
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร							
3.1	ท่านไม่สนใจองค์กรอื่นที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า	1	1	1	1	สอดคล้อง	
3.2	ท่านยินดีที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	1	1	1	1	สอดคล้อง	
3.3	ท่านเต็มใจปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร	1	1	1	1	สอดคล้อง	



การประเมินผล IOC ของแบบสัมภาษณ์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัท

แห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังโดยผ่านกระบวนการ Mixed method

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Content validity) ใช้เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกำหนดจากค่าตัวเลขดังนี้

ค่า +1 ข้อคำถามสอดคล้องกับงานวิจัย

ค่า 0 ไม่แสดงความคิดเห็น หรือ ข้อความไม่ชัดเจนแต่อาจจะใช้ได้

ค่า -1 ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับงานวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ ดังรายนามต่อไปนี้

1. ชื่อ ดร.ธีทัต ตรีศิริโชติ

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ชื่อ ดร.ชนิสรา แก้วสุวรรณค์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ชื่อ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า 0.67 (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2554, หน้า 142) ดังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แนวคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ลำดับ	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1.1	ชื่อ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.2	เพศ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.3	อายุ	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.4	ระดับการศึกษาสูงสุด	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.5	ตำแหน่งงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	
1.6	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ส่วนที่ 2 : แนวคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ลำดับ	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
2.1	จากบทสรุปในเชิงปริมาณด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน 1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและ เพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงใน การทำงาน 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) สิทธิของพนักงาน 7) ความสมดุลระหว่างความต้องการ ทำงานและความต้องการพักผ่อน 8) ความภูมิใจในงานที่ทำและภูมิใจ ในองค์กร ท่านจะมีวิธีการอย่างไร ที่จะทำให้ คุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มมากขึ้น	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ส่วนที่ 3 : แนวคำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ลำดับ	ชื่อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
3.1	จากบทสรุปในเชิงปริมาณด้าน บรรยากาศองค์กรทั้ง 8 มิติ 1) มิติโครงสร้างองค์กร 2) มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน 3) มิติความท้าทายและความ รับผิดชอบ 4) มิติความขัดแย้ง 5) มิติการให้รางวัลและการลงโทษ 6) มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร และการจรรงรักภักดีต่อกลุ่ม 7) มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน และความคาดหวัง 8) มิติความเสียหายและการรับความ เสียหาย ท่านจะมีวิธีการอย่างไร ที่จะทำให้ บรรยากาศองค์กรเพิ่มมากขึ้น	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ส่วนที่ 4 : แนวคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ลำดับ	ชื่อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
4.1	จากบทสรุปในเชิงปริมาณด้านความ ผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร	1	1	1	1	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	สรุปผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
	<p>2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร</p> <p>3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กร</p> <p>ท่านจะมีวิธีการอย่างไร ที่จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น</p>						

ภาคผนวก ค
ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น

เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)



ได้



ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน



ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....ดร. สักดา ตรีรัตน์.....

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

.....1...../5...../2559.....

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ

บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed Method

ชื่อนิติกร : นางสาวกนกพร เต็กบุญตาม

รหัสประจำตัว : 57710057

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 38

ปีการศึกษา : 2558

หมายเลขโทรศัพท์ : 083-0791518, email: kanokporn.tek@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทักษิญา สง่าโยธิน

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.2 เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.3 เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.4 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....*ณิศา / ทัศนพร*.....

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ
.....*28 / 14.7. / 59*.....

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ

บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed Method

ชื่อนิติกร : นางสาวกนกพร เต็มบุญตาม

รหัสประจำตัว : 57710037

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 38

ปีการศึกษา : 2558

หมายเลขโทรศัพท์: 083-0791518, email: kanokporn.tek@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ทัศนญา สง่าโยธิน

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.2 เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.3 เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.4 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....
ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ
.....ดร.ศรีธเนศ เกียรติคุณรักษ์.....

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ

บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed Method

ชื่อนิสิต : นางสาวกนกพร เต็กบุญตาม

รหัสประจำตัว : 57710037

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 38

ปีการศึกษา : 2558

หมายเลขโทรศัพท์: 083-0791518, email: kanokporn.tek@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ทักษญา สง่าโยธิน

ตรวจแล้ว

2 พ.ค. 2558

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.2 เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.3 เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.4 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง



แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงคุณภาพ)



ได้



ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน



ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ ดร.สิริพร อธิ์ศิริโรด

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

1 / 5 / 2559

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสัมภาษณ์เชิงลึก
(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ
บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed Method

ชื่อนิติกร : นางสาวกนกพร เต็กบุญตาม
รหัสประจำตัว : 57710037
สาขาวิชา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 38
ปีการศึกษา : 2558
หมายเลขโทรศัพท์ : 083-0791518, email: kanokporn.tek@gmail.com
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทักษญา สง่าโยธิน

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.2 เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.3 เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.4 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง



แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงคุณภาพ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ..... *ศ.ดร. วัฒนคุณ*

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ
ศ. / *ผ.อ.* / *ร.ร.*

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสัมภาษณ์เชิงลึก
(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ
บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบังโดยผ่านกระบวนการ Mixed Method

ชื่อนิสิต : นางสาวกนกพร เต็กบุญตาม

รหัสประจำตัว : 57710037

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 38

ปีการศึกษา : 2558

หมายเลขโทรศัพท์: 083-0791518, email: kanokpom.tek@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ทักษญา สง่าโยธิน

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.2 เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.3 เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.4 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง



แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงคุณภาพ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....
ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ
.....

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสัมภาษณ์เชิงลึก
(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของ
บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง โดยผ่านกระบวนการ Mixed Method

ชื่อนิสิต : นางสาวกนกพร เต็กบุญตาม

รหัสประจำตัว : 57710037

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 38

ปีการศึกษา : 2558

หมายเลขโทรศัพท์: 083-0791518, email: kanokporn.tek@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ทักษญา สง่าโยธิน

ตรวจแล้ว
- 2 พ.ค. 2559

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.2 เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.3 เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง
- 1.4 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมแหลมฉบัง

ภาคผนวก ง
การตรวจอักษรวิสุทธิ์

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 18, 2016 at 12:15 PM

[Print Report](#)

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
258588	Jun 18, 2016 at 12:15 PM	57710037@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ch1_57710037.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

Show entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 18, 2016 at 12:16 PM

[Print Report](#)

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
258589	Jun 18, 2016 at 12:16 PM	57710037@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ch2_57710037.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

Show entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Showing 0 to 0 of 0 entries

[First](#) [Previous](#) [Next](#) [Last](#)

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 18, 2016 at 12:17 PM

[Print Report](#)

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
258591	Jun 18, 2016 at 12:17 PM	57710037@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ch3_57710037.docx	Completed	0.00%

Match Overview

Show entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Showing 0 to 0 of 0 entries

[First](#) [Previous](#) [Next](#) [Last](#)

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 18, 2016 at 12:17 PM

[Print Report](#)

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
258593	Jun 18, 2016 at 12:17 PM	57710037@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ch4_57710037.docx	Completed	0.00%

Match Overview

Show entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 18, 2016 at 12:18 PM

[Print Report](#)

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
258594	Jun 18, 2016 at 12:18 PM	57710037@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ch5_57710037.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

Show entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				
NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX