



**คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ  
ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี**

**QUALITY OF WORKING LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT  
OF CADDY IN GOLF COURSES IN CHONBURI**

**ชูลีพร ทองสงวน**

**CHULEEPORN THONGSANGUAN**

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**

**สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม**

**บัณฑิตวิทยาลัย**

**สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

**พ.ศ. 2549**

**ISBN 974-15-2248-7**

**QUALITY OF WORKING LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT  
OF CADDY IN GOLF COURSES IN CHONBURI**

**CHULEEPORN THONGSANGUAN**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2006**

**ISBN 974-15-2248-7**

**COPYRIGHT 2006**

**SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

## หัวข้อวิทยานิพนธ์

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานถือunggอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจ  
สนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

## นักศึกษา

นางสาวชุลีพร ทองสงวน

## รหัสประจำตัว

44064438

## ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

## สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

## พ.ศ.

2549

## อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วรณารด แสงมณี

## อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญฤติก

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี (2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี (3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี (4) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี (5) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานถือunggอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 362 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทำการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD และการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS For Windows ในการประมวลผล ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
2. พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
3. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานถือunggอล์ฟ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

และระยะเวลาการทำงานในองค์กรที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่ปัจจัยทางด้านสถานภาพสมรส มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความภูมิใจในองค์กรแตกต่างกัน และปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวแตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือดุงกอล์ฟ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานถือดุงกอล์ฟ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานในองค์กรที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือดุงกอล์ฟ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือดุงกอล์ฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

<b>Thesis Title</b>	Quality of working life and organizational commitment of caddy in golf courses in chonburi
<b>Student</b>	Ms. Chuleeporn Thongsanguan
<b>Student ID.</b>	44064438
<b>Degree</b>	Master of Science
<b>Programme</b>	Industrial Management
<b>Year</b>	2006
<b>Thesis Advisor</b>	Associate Professor Dr. Woranat Sangmanee
<b>Thesis Co-Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Manat Pithuncharunlap

### **ABSTRACT**

The purpose of this research were to study: (1) The level of quality of working life of caddy in golf courses in chonburi. (2) The level of organizational commitment of caddy in golf courses in chonburi. (3) Comparison of personal characteristics affecting quality of working life of caddy in golf courses in chonburi. (4) Comparison of personal characteristics affecting organizational commitment of caddy in golf courses in chonburi. (5) Relationship between the level of quality of working life and the level of organizational commitment of caddy in golf courses in chonburi. The sample includes 362 caddies work in golf courses in chonburi. The research instruments to collect data were questionnaires. The statistics used were percentage, arithmetic means ( $\bar{X}$ ), standard deviation (S.D.), One-Way Analysis of Variance (ANOVA), least-significant different for post hoc comparison and Pearson product moment correlation. Data were analyzed by the SPSS for Windows to test each hypotheses. The results were as follows:

1. The level of quality of working life of caddies was at a rather high level.
2. The level of organizational commitment of caddies was at a rather high level.
3. The comparative result of quality of working life on personal factors, it was found that the caddies in different groups or level of the following factors : age, material status, level of education and working experience were not difference in the whole quality of working life. But the caddies in different group of material status were statistically difference in quality of working life on organizational pride. The caddies in different group or level of education were statistically difference in quality of working life on total life space.

4. The comparative result of organizational commitment on personal factors, it was found that the caddies in different groups or level of the following factors : age, material status, level of education and working experience were not difference in the whole organizational commitment.

5. The relationship between level of quality of working life and level of organizational commitment showed statistically significant correlation.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ จากผู้มีพระคุณหลาย ๆ ท่าน ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการได้รับความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร.วรณารด แสงมณี อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ การวิเคราะห์ปัญหาและการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี รวมทั้ง รองศาสตราจารย์อดิनुช กาญจนพิบูลย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรรพสิทธิ์ ถิ่นนรรตน์ ซึ่งเป็นคณะกรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ อันมี ดร.ณรงค์ พิมสาร รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์ ทรคาล คุณทวี จรุงสติพงษ์ รองประธานกรรมการ บริษัท พัฒนา สปอร์ต คลับ จำกัด คุณเบญจมาภรณ์ อารีจิตต์ ผู้จัดการส่วนวิเคราะห์และพัฒนาระบบงาน บริษัท ไอวิก จำกัด และคุณเกรียงศักดิ์ สามศรี ผู้จัดการส่วนที่ปรึกษา บริษัท ไอวิก จำกัด ที่ได้ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ แก้ไขแบบสอบถามให้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

ขอขอบคุณบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรีทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงตามความเป็นจริง และเพื่อน ๆ ของผู้วิจัยทุก ๆ ท่านที่ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ แก่ผู้ทำวิจัย

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอรำลึกถึงพระคุณของครอบครัวที่ได้ช่วยเหลือ ให้กำลังใจกับผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบพระคุณผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชุลีพร ทองสงวน

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	X
สารบัญภาพ.....	XIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.4 ทฤษฎีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	9
1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	10
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับงานวิจัย.....	13
2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	13
2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต.....	13
2.1.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	14
2.1.3 มิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	18
2.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	26
2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	29
2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	29
2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร.....	32
2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร.....	33
2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ.....	35
2.3.1 ความหมายและลักษณะของการบริการ.....	35
2.3.2 คุณภาพการบริการ.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 ภาพรวมของธุรกิจสนามกอล์ฟ.....	48
2.4.1 ลักษณะการดำเนินธุรกิจสนามกอล์ฟจากอดีตสู่ปัจจุบัน.....	48
2.4.2 โครงสร้างธุรกิจสนามกอล์ฟ .....	49
2.4.3 ศักยภาพของธุรกิจสนามกอล์ฟในประเทศไทย.....	50
2.4.4 รูปแบบของธุรกิจสนามกอล์ฟ.....	51
2.5 ลักษณะการทำงานและผลตอบแทนของพนักงานถือถุงกอล์ฟ.....	52
2.5.1 งานหลักของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสนามกอล์ฟ .....	52
2.5.2 การจ้างงาน รายได้ และสวัสดิการของพนักงานถือถุงกอล์ฟ.....	53
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
2.6.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต .....	53
2.6.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร .....	57
2.6.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ .....	61
ความผูกพันต่อองค์กร	
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>66</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	66
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
3.3 การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ .....	69
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	70
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	72
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>79</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	80
4.2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟในด้านต่าง ๆ .....	82
4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในด้านต่าง ๆ .....	96
4.4 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ .....	103

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4.1 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ..... ที่มีอายุต่างกัน	103
4.4.2 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ..... ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	104
4.4.3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ..... ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	106
4.4.4 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ..... ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน	108
4.5 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ.....	110
4.5.1 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ..... ที่มีอายุต่างกัน	110
4.5.2 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ..... ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	111
4.5.3 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ..... ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	112
4.5.4 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ..... ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน	113
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและ..... ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ	114
4.7 ผลการตอบสนองความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต..... ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ	114
4.7.1 ผลการตอบสนองความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ..... คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ	114
4.7.2 ผลการตอบสนองความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ..... ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ	115
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	117
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	118

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	120
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	125
บรรณานุกรม.....	127
ภาคผนวก.....	136
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	137
ภาคผนวก ข เอกสารประกอบการทำวิจัยและเก็บข้อมูล.....	147
ประวัติผู้เขียน.....	173

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงรายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	69
3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA .....	74
3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	77
4.1 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	81
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	82
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านต่าง ๆ	
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	84
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านรายได้และผลตอบแทน	
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	86
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	87
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ	
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	89
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	90
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านสัมพันธภาพในองค์กร	
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	92
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านธรรมเนียมในองค์กร	
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	93
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	95
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านความภูมิใจในองค์กร	
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ ความผูกพันต่อองค์กร .....	96
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านต่าง ๆ	
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ ความผูกพันต่อองค์กร .....	98
ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ ความผูกพันต่อองค์การ ..... 100 ของพนักงานถือลูกกอล์ฟ ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	100
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ ความผูกพันต่อองค์การ ..... 102 ของพนักงานถือลูกกอล์ฟ ในด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็น สมาชิกภาพในองค์การ	102
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ..... 104 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มี อายุต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA	104
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ..... 105 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA	105
4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ..... 106 ด้านความภูมิใจในองค์การของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกันอายุต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD	106
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ..... 107 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA	107
4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ..... 108 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มี ระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD	108
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ..... 109 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มี ระยะเวลาการทำงานในองค์การต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA	109
4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ..... 110 ระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มี อายุต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA	110

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ..... 111 ระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA	
4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ..... 112 ระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA	
4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ..... 113 ระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มี ระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA	

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย .....	7
2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ .....	28
2.2 แสดงแบบจำลองคุณภาพการบริการ .....	41

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องแข่งขันกันมากขึ้น ในหลาย ๆ องค์กร ได้มีการนำวิทยาการและเทคโนโลยีทันสมัยต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในกระบวนการทำงานมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว แต่คนก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน เพราะคนจะเป็นผู้ที่ใช้วิทยาการและเทคโนโลยีเหล่านั้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย จึงทำให้ในแต่ละองค์กร ได้ให้ความสำคัญและตระหนักถึงการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ขององค์กรที่มีอยู่ ให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน หรือแสวงหาบุคคลจากภายนอกองค์กรมาช่วยในการพัฒนาองค์กร

ในการที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ หรือได้มาซึ่งบุคคลที่มีความเหมาะสมกับองค์กรนั้น องค์กรจะต้องพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน รวมถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพราะองค์กรเหล่านี้เชื่อว่าคนที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กร ความปรารถนาที่มีต่อองค์กรในการพัฒนาให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จต่อไปด้วยการนำความรู้ ความสามารถที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแก่องค์กร

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดขึ้นเนื่องจากมนุษย์มิใช่เครื่องจักร มีความรู้สึกนึกคิด มีความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและอยากมีส่วนร่วม การที่มนุษย์ต้องทำงานอยู่ในสภาพหรือบรรยากาศที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ มีอาการแปลกแยก (Alienation) เช่น เกิดความรู้สึกว่าตนเองไร้อำนาจ และไร้ความหมาย คิดว่าความสำเร็จของงานมิใช่มาจากความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเฉยเมย ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความเบื่อหน่ายในการที่ต้องทำงานซ้ำซากอยู่ทุกวัน หรือการที่ต้องอยู่ในสภาพการทำงานที่ตนเองไม่พึงพอใจ อาการแปลกแยกดังกล่าวอาจนำไปสู่การแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน แยกตัวออกจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งนำไปสู่การทำลายและจะเป็นอันตรายต่อตัวผู้ทำงานเองและต่อองค์กร กล่าวคือ การที่มนุษย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่ตามมาคือ การขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีการหยุดงานบ่อย สุขภาพจิตไม่ดี เป็นผลให้ประสิทธิภาพในการผลิตลดลง มีการลาออกจากงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อ

องค์การทำให้ผลิตภาพขององค์การลดลง สินค้าและบริการที่ผลิตได้มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น นายจ้างอาจประสบกับปัญหาการขาดทุน ส่งผลต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ และในที่สุดผลกระทบก็จะตกแก่คนในสังคมส่วนรวม แนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเกิดขึ้นภายใต้ความคิดที่ว่า “มนุษย์ไม่ใช่เครื่องจักร” (วิภาวี. 2537 : 8-9)

การทำงานนั้นไม่เพียงแต่ใช้เวลาส่วนใหญ่ของชีวิตมนุษย์เท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่พื้นฐานต่อชีวิตของบุคคลในสังคมปัจจุบันหลายประการ ได้แก่

1) การทำงานเป็นวิถีชีวิตหรือเป็นสิ่งที่บุคคลปฏิบัติเพื่อการยังชีพ เพราะการทำงานเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปของเงินตราหรือผลตอบแทนทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ อันนำมาซึ่งอาหาร สินค้า และบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพ และเอื้อให้เขามีมาตรฐานการครองชีพตามที่สังคมกำหนดไว้

2) การทำงานให้เอกลักษณ์แก่บุคคลภายในกลุ่ม เพราะการทำงานเป็นการพรรณนาหรือเป็นป้ายแสดงเครื่องหมายบุคคล ทั้งในสถานที่ประกอบการงานและโลกภายนอก

3) การทำงานกำหนดสถานภาพทางสังคมแก่บุคคล กำหนดตำแหน่งของบุคคลในสังคม รวมทั้งกำหนดบทบาททางสังคมแก่บุคคลซึ่งเป็นการเชื่อมโยงบุคคลให้เข้ากับสังคมนั่นเอง

4) การทำงานให้แบบแผนการสมาคมแก่บุคคลโดยให้กรอบสำหรับการปฏิสังสรรค์ทางสังคมแก่บุคคล หรือให้โอกาสแก่บุคคลในการปฏิสังสรรค์กับบุคคลอื่น ๆ ทั้งในบริษัท หน่วยงาน องค์การ

5) การทำงานจัดระเบียบกิจกรรมทั้งหลายของชีวิตของบุคคลให้สอดคล้องตามลีลาของการทำงาน โดยกำหนดลำดับของกิจกรรมให้บุคคลว่าจะใช้เวลาของชีวิตอย่างไร เมื่อไร ที่ไหน

6) การทำงานให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตของบุคคล เพราะการทำงานเป็นแหล่งที่มาของการพบปะสังสรรค์ของผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ และกับวัตถุเรื่องราวความคิดเห็นทั้งหลาย ซึ่งเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์ อันนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต

ฉะนั้น ถ้าหากคนได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมจะถือได้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานและจะส่งผลต่อชีวิตโดยส่วนรวมของบุคคลผู้นั้นให้เป็นสุข ซึ่งแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี อันเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านทรัพยากรมนุษย์ (กัลยา. 2538 : 4-5)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึkfพึงพอใจต่อองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และจงใจให้เกิดการทำงานในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์การอย่างมีความสุข และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้องค์การ (มานะ สตินธุวงษานนท์. 2534) ซึ่งสอดคล้องกับ Hackman and Sattle (1997 : 9) ที่กล่าวว่า เมื่อคนรับรู้ถึงประสบการณ์ทำงานที่น่าพอใจหรือมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมก็จะยิ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การได้

การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จะช่วยให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจในเรื่องราวพฤติกรรมของมนุษย์มากยิ่งขึ้นจนสามารถพัฒนาเป็นแนวคิดที่ยอมรับของทฤษฎีองค์กรได้ และยังใช้เป็นสิ่งชี้วัดที่ดีตัวหนึ่งของการมีประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ให้สำเร็จ จนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งตนเองใฝ่ฝันได้ หรือกล่าวในทางกลับกันคือ หากมีสมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าที่ไม่ได้รับการดูแลที่เพียงพอ หรือรู้สึกไม่มีคุณค่าในองค์กรของตนเองแล้วก็จะรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการทำงาน โดยไม่มีความกระตือรือร้น และลาออกจากองค์กรไปในที่สุด แต่หากเป็นกรณีที่สมาชิกในองค์กร ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแต่ก็ไม่ได้ลาออก และเลือกที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ผลเสียที่จะบังเกิดขึ้นต่อองค์กรจะมีทั้งในระยะสั้นและระยะยาวทั้งในรูปของเงินเดือน ค่าจ้างและสวัสดิการที่ต้องจ่ายให้ ผลการปฏิบัติงานบรรยากาศขององค์กร ตลอดจนประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งย่อมจะต้องลดน้อยถอยลงตลอดเวลา (สุวรรณฉิน คณานูวัฒน์. 2536)

ดังนั้น การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีสำหรับพนักงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและควรที่จะส่งเสริมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นกับทุกองค์กร การที่บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด ย่อมเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งทั้งคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ต่างก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน จึงมีประเด็นที่น่าสนใจศึกษาว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันหรือไม่ และมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งผลจากการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางส่งเสริมให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง เพื่อให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอย่างสอดคล้องกันให้มากยิ่งขึ้น อันจะมีผลอย่างยิ่งต่อผลการปฏิบัติงาน ที่เกิดจากความเต็มใจ อุทิศแรงกาย สติปัญญาในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กร อันจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดี ความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพของบุคคล ตลอดจนความสำเร็จขององค์กร อันจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานถือลูกบอลล์ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี เนื่องจากธุรกิจสนามกอล์ฟเป็นธุรกิจที่มีเงินทุนหมุนเวียนนับหมื่นล้านบาท ผลประโยชน์ที่ได้รับจากสนามกอล์ฟ นอกจากการสร้างบรรยากาศในการลงทุน ส่งเสริมการท่องเที่ยวรายได้เข้าประเทศ ในแง่ของการพัฒนาที่ดิน ก็เป็นการเพิ่มมูลค่าของที่ดินและสร้างความคุ้มค่าในการใช้ประโยชน์ของที่ดิน ในแง่ของกีฬาเป็นการพัฒนามาตรฐานของสนาม และยกระดับคุณภาพของนักกอล์ฟไทยให้มีฝีมือและ

ความสามารถสูงขึ้นไป และที่สำคัญคือ เป็นการกระจายรายได้ในธุรกิจที่ต่อเนื่อง และเป็นการสร้างงานในท้องถิ่น (ไพโรจน์ ชรรมาภิมุข. 2535 : 7)

สนามกอล์ฟทุกแห่ง จำเป็นต้องมีพนักงานถือถุงกอล์ฟเป็นพนักงานประจำสนามเพื่อให้บริการถือถุงกอล์ฟแก่นักกอล์ฟ อาชีพพนักงานถือถุงกอล์ฟแม้จะเป็นการจ้างงานและกระจายรายได้ ที่เกิดจากธุรกิจสนามกอล์ฟ แต่ส่วนใหญ่ก็เป็นการจ้างแรงงานไร้ฝีมือ จำนวนแรงงานที่จ้างน้อย และคนงานยังขาดความมั่นคงโดยการเป็นลูกจ้างรายวัน (อำนาจ จันทร์วาวงามและคณะ. 2534 : 14-15) ลักษณะการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟเป็นอาชีพที่ต้องมีความอดทน ต้องถือถุงกอล์ฟที่มีน้ำหนักประมาณ 10 – 15 กิโลกรัม ติดตามผู้เล่นกอล์ฟในระยะทางหลายกิโลเมตร ตลอดการเล่นประมาณ 4 – 5 ชั่วโมง ต่อหนึ่งรอบ (สุกัญญา เล็กเส็ง และอัญชติ ทัพพะกาญจนากุล. 2533)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษา โดยผลการศึกษาในครั้งนี้จะช่วยให้องค์การได้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ให้กับพนักงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยปรับปรุงและส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

1.2.4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี ได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

**1.3.1 สมมติฐานที่ 1 :** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันได้ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1 :** พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2 :** พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3 :** พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4 :** พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

**1.3.2 สมมติฐานที่ 2 :** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันได้ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1 :** พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2 :** พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.3 :** พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4 :** พนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.3.3 สมมติฐานที่ 3 : ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร

#### 1.4 ทฤษฎีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยจะใช้แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของ Edgar F. Huse และ Tomas G. Cummings โดยแบ่งตัวชี้วัดออกเป็น 8 ด้าน เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

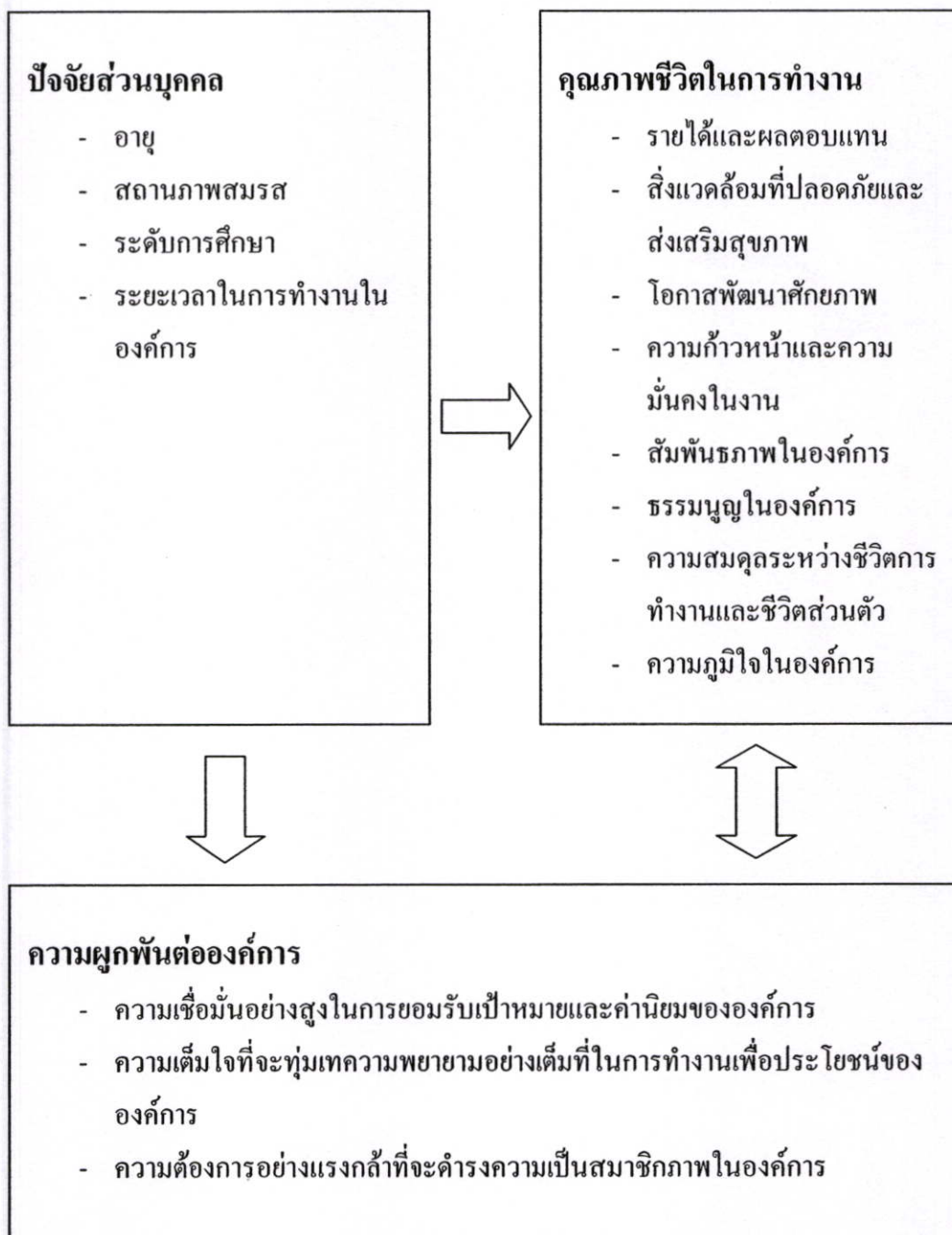
1. รายได้และผลตอบแทน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสพัฒนาศักยภาพ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. สัมพันธภาพในองค์กร
6. ธรรมเนียมในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
8. ความภูมิใจในองค์กร

ในด้านความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1991) เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่ง Steers กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

งานวิจัยที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ได้มาจากงานวิจัยของ สรรเสริญ เตชะบูรพา (2545) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขนส่งสินค้าทางทะเล งานวิจัยของ สุพิณดา คิวานนท์ (2545) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยของ มาริสสา ทรงพระ (2546) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ งานวิจัยของ นุชชา ภิญญาภาพ (2547) ที่ศึกษา

เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทขายส่งข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยมีกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดีอูจกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานถือถุงกอล์ฟ ของแต่ละสถานประกอบการ ธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี โดยสถานประกอบการดังกล่าวนี้ประกอบด้วย

1. เขาเขียว คันทรี คลับ	จำนวนพนักงาน	224 คน
2. คริสตัล เบย์ กอล์ฟคลับ	จำนวนพนักงาน	200 คน
3. ชลบุรี เซ็นจูรี คันทรีคลับ	จำนวนพนักงาน	250 คน
4. เทรซเซอร์ฮิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรี คลับ	จำนวนพนักงาน	160 คน
5. โนเบิลเพลซ กอล์ฟ รีสอร์ท แอนด์ คันทรีคลับ	จำนวนพนักงาน	220 คน
6. บางพระ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ คลับ	จำนวนพนักงาน	300 คน
7. บูรพา กอล์ฟ คลับ	จำนวนพนักงาน	350 คน
8. พัทยาคันทรีคลับ แอนด์ รีสอร์ท	จำนวนพนักงาน	120 คน
9. พัฒนากอล์ฟ แอนด์ สปอร์ตคลับ	จำนวนพนักงาน	170 คน
10. ฟินิกซ์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ	จำนวนพนักงาน	356 คน
11. เม้าท์เทนท ซาโคว์ กอล์ฟ คลับ	จำนวนพนักงาน	180 คน
12. ศรีราชา อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ คลับ	จำนวนพนักงาน	200 คน
13. สนามกอล์ฟ ปัญญา ฮิลล์	จำนวนพนักงาน	160 คน
14. สนามกอล์ฟราชนาวี พลุตาหลวง	จำนวนพนักงาน	377 คน
15. สยาม คันทรี คลับ	จำนวนพนักงาน	300 คน
16. แหลมฉบัง อินเตอร์เนชั่นแนล คันทรีคลับ	จำนวนพนักงาน	280 คน
	รวม	3,847 คน

### 1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ในการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวแปร

ดังนี้

#### 1.5.2.1 ตัวแปรต้น

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแบกถุงกอล์ฟ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1.1 อายุ
- 1.2 สถานภาพสมรส
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

### 1.5.2.2 ตัวแปรตาม

- 1) **คุณภาพชีวิตในการทำงาน** แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่
  - 1.1 รายได้และผลตอบแทน
  - 1.2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
  - 1.3 โอกาสพัฒนาศักยภาพ
  - 1.4 ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
  - 1.5 สัมพันธภาพในองค์กร
  - 1.6 ธรรมเนียมในองค์กร
  - 1.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
  - 1.8 ความภูมิใจในองค์กร
- 2) **ความผูกพันต่อองค์กร** แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่
  - 2.1 ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
  - 2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
  - 2.3 ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

### 1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยนี้จะทำการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผลการศึกษา โดยใช้ระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2548 ถึง กุมภาพันธ์ 2549

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

- 1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดิอูงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี
- 1.6.2 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานดิอูงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี ที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 1.6.3 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานดิอูงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร
- 1.6.4 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานดิอูงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

1.6.5 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของธุรกิจสนามกอล์ฟ ในการส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับที่สูงยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยรวมขององค์กร

1.6.6 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะศึกษา เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยในธุรกิจประเภทอื่น ๆ ต่อไป

## 1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.7.1 ธุรกิจสนามกอล์ฟ หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการสนามกอล์ฟ ที่มีจำนวนหลุม 18 หลุมขึ้นไป

1.7.2 พนักงานถือถุงกอล์ฟ (Caddy) หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ถือถุงกอล์ฟติดตามผู้เล่นกอล์ฟในสนาม ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟขนาดใหญ่ ในจังหวัดชลบุรี

1.7.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลลักษณะ เฉพาะของพนักงานแต่ละบุคคล ได้แก่

1.7.3.1 อายุ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม นับจำนวนปีเต็ม

1.7.3.2 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะที่เกี่ยวกับการสมรสทางพฤตินัยของพนักงาน แบ่งออกเป็น

- 1) โสด หมายถึง การที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยมีคู่สมรส
- 2) สมรส หมายถึง การที่กลุ่มตัวอย่างมีคู่สมรส โดยจดทะเบียนสมรส หรืออาจไม่จดทะเบียนสมรส
- 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ หมายถึง การที่กลุ่มตัวอย่างเคยมีคู่สมรสและได้สิ้นสุดการมีคู่สมรสแล้ว

1.7.3.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดหรือการศึกษาอย่างเป็นทางการในปัจจุบันของพนักงาน

1.7.3.4 ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานเริ่มปฏิบัติงาน จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามนับตามจำนวนปีเต็ม

1.7.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความพึงพอใจและสมปรารถนาในการทำงาน อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองจากองค์กรอย่างเหมาะสมในด้านรายได้และผลตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สัมพันธภาพในองค์กร ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่าง

ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความภูมิใจในองค์กร ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและมีคุณภาพ มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังนี้

- 1.7.4.1 **รายได้และผลตอบแทน** หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ทางองค์กรจัดสรรให้กับบุคลากร รวมทั้งความรู้สึกที่ดีของพนักงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานในองค์กร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ
- 1.7.4.2 **สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย
- 1.7.4.3 **โอกาสพัฒนาศักยภาพ** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีอิสระในการทำงาน งานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตน
- 1.7.4.4 **ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งงานอย่างมั่นคง
- 1.7.4.5 **สัมพันธภาพในองค์กร** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 1.7.4.6 **ธรรมเนียมในองค์กร** หมายถึง รูปแบบการบริหารงานในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างในด้านความยุติธรรม การเคารพสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล การยอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรที่กลุ่มตัวอย่างรู้สึกอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการบริหาร
- 1.7.4.7 **ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว** หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ
- 1.7.4.8 **ความภูมิใจในองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกพอใจและเป็นเกียรติของพนักงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง ได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

1.7.5 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกต้องการอยู่ร่วมภายในองค์กรและเต็มใจปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือต้องการคงอยู่ภายในองค์กร ไม่มุ่งหมายที่จะลาออกไปอยู่ที่อื่น ซึ่งพนักงานมีความรู้สึกและแสดงออกใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1.7.5.1 ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร
- 1.7.5.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายาม ของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ
- 1.7.5.3 ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

## บทที่ 2

# ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเนื้อหาของทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้หลายแนวคิด โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวความคิดที่จะใช้เป็นแนวในการศึกษาได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น โดยประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ
- 2.4 ภาพรวมของธุรกิจสนามกอล์ฟ
- 2.5 ลักษณะการทำงานและผลตอบแทนของพนักงานถือถุงกอล์ฟ
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

#### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

Singer (1973 : 1-5) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า ในแง่เศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต เป็นเรื่องที่มีคนส่วนใหญ่มีความสุขและความสะดวกสบายทางด้านวัตถุ คุณภาพชีวิต จึงหมายถึง การที่ผู้คนมีความสามารถในการที่จะทำมาหากิน มีรายได้เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต และมีเวลาว่างสำหรับพักผ่อน ตลอดจนมีโอกาสที่จะนารายได้ไปใช้สอยได้ตามความพอใจ ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า เป็นการที่บุคคลมีทางเลือกหลากหลายในการกำหนดรูปแบบหรือวิถีชีวิต

UNESCO (1978 : 89) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่าคุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพึงพอใจ มีความสุข ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้น ๆ โดยชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีความสำคัญกับคุณภาพชีวิต ได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร ที่อยู่อาศัยและรายได้

อัจฉรา นวจินดา (2524 : 43) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตของบุคคลว่าหมายถึง บุคคลที่สุขภาพทางกาย สุขภาพทางจิตดี มีการดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นปกติสุข ในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาภาวะเศรษฐกิจและสังคมส่วนรวม

นิพนธ์ คันธเสวี (2528 : 51) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิต คือ ระดับสภาพการดำรงชีวิตของมนุษย์ ตามองค์ประกอบของชีวิตอันได้แก่ ทางร่างกาย ทางอารมณ์ ทางสังคม ทางความคิดและจิตใจ

คณะกรรมการประสานงานโครงการปรีณรงค์คุณภาพชีวิตของประชาชนในชาติ (2529 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตของมนุษย์ ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่ง ๆ ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ

พณิน กิตติพรภรณ์ (2531 : 42 - 61) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีความสุข ความสุขนี้เกิดได้จาก

1. ความสุขทางกาย หมายถึง การที่เรามีความเป็นอยู่ที่ดี อาทิ มีที่อยู่อาศัยที่ดี มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีสาธารณูปโภค เช่น คมนาคมที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น น้ำ อากาศบริสุทธิ์ และรวมไปถึงการพักผ่อนและสันทนาการที่ดีตามสมควรอีกด้วย

2. ความสุขทางใจ ได้มาจากการรู้จักความพอดี ความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น มีความรักอบอุ่นผูกพันกันในครอบครัว และเพื่อนมนุษย์ มีความอดทนเสียสละ ทำประโยชน์ให้แก่สังคม

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2533 : 5) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีความสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้ทั้งกับตนเอง สังคม และประเทศชาติด้วย

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้อื่น ๆ และมีความพร้อมทุกด้าน สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ อีกทั้งยังทำประโยชน์ให้กับตนเอง สังคม และประเทศชาติส่วนรวมด้วย

### 2.1.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) นั้น เป็นการศึกษาจากองค์ประกอบหรือมิติของคุณภาพชีวิต (Dimension of quality of life) โดยแนวความคิดนี้เป็นที่แพร่หลายในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ แคนาดา และโดยเฉพาะในญี่ปุ่น (บุญเจือ วงษ์เกษม. 2529 : 29) แม้ว่าในปัจจุบันความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานยังเป็นที่คลุมเครือและยังไม่มีคำจำกัดความที่จะยอมรับกันโดยทั่วไปก็ตาม แต่มีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่น่าสนใจคือ

BlueStone (1977 : 44) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง การสร้างบรรยากาศที่จะทำให้คนทำงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยการเข้ามามีส่วนร่วม

ในกระบวนการตัดสินใจแก้ไขปัญหขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อชีวิตการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกในองค์กรทุกระดับได้ใช้สติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ในการทำงานในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น

Davis (1977) เป็นผู้ซึ่งนำศัพท์คุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ครั้งแรก ได้นิยามไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขาและเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐกิจในการออกแบบการทำงาน

Merton (1977 : 44) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคำที่มีความครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง ที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของคณงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิตและการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

Guest (1979) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงาน อาจหมายถึงความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลที่เกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงาน ในชีวิตของบุคคล

Delamotte and Takezawa (1984 : 2-3) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายกว้างและไม่ชัดเจน โดยทั้งสองท่านได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในหลายแง่มุมไว้ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งจะประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการบริการ ความก้าวหน้าในการงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคณงาน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานนี้มีความแคบสุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคณงาน จะหมายถึงการปรับปรุงในองค์กรและลักษณะของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณงานควรจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของคณงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของพวกเขา

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความหมายในการทำงานอย่างมนุษย์ (Humanization of work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of working condition) ในประเทศฝรั่งเศส

และประเทศที่ใช้ภาษาฝรั่งเศส หรือการคุ้มครองแรงงาน (Worker's protection) ในประเทศ สังกนนิยหรือสภาพแวดล้อมการทำงาน(Working environmental) และประชาธิปไตยในที่ทำงาน (Democratization of the workplace) ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ "Hatarakigai" ในประเทศ ญี่ปุ่น ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการหรือแนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการ ปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งองค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

Casio (1989 : 24) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 2 ประการ คือ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานขึ้นอยู่กับการทำงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ที่การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งระดับคุณภาพชีวิต ในการทำงานสัมพันธ์กับระดับความต้องการของมนุษย์

Bovee et. Al. (1993 : 413) มองคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นปรัชญาในการปรับปรุง ผลผลิตในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงาน มีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มี อยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์กรต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพ ชีวิตการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการออกแบบงานขึ้นมาใหม่ อันเป็นช่วงของการพยายามที่จะ วัดและกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าเราออกแบบงานให้มี คุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ผลลัพธ์ที่จะตามมาก็คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ ละตำแหน่ง(Empowerment) ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามขอบเขตอำนาจ นอกจากนี้ ยังมี วิธีการในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามปรัชญาตามแนวทางนี้ อีก เช่นการขยายขอบเขตงาน (Job enlargement) การหมุนเวียนงาน (Job rotation) การขยายความรับผิดชอบในงานแนวตั้ง (Job enrichment) เป็นต้น ซึ่งเห็นได้ชัดว่าเป็นมุมมองการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อมุ่งเพิ่มผลผลิต เป็นหลัก โดยไม่ได้พิจารณาถึงมิติทางด้านบุคคลเลย

ติน ปรัชญพฤทธิ (2530 : 266) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นก็ คือ ชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลัง เปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2531 : 15) ให้คำนิยามว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือการ ปรับปรุงงานในองค์กร ให้สมาชิกได้ตอบสนองความต้องการส่วนตนผ่านประสบการณ์จากการ ทำงานในองค์กร

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532 : 154) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะ งานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มาก

น้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

พิไลสรร แดงสอาด (2532 : 18) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้น ๆ มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยคนงานในฐานะลูกจ้าง ได้มีสภาพการทำงานที่อยู่ได้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์และมีสิทธิต่าง ๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

บุญแสง ชีระภากร (2533 : 6) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจเรื่องงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อกรรับรู้หรือความรู้สึก และก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

เพ็ญศรี วาทยานนท์ (2533 : 220-221) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกันให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกันเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับเสมอกันและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์กรและส่งผลกระทบต่อโดยตรง กับความสำเร็จของคนงานโดยตรง และคนงานมีทรศนะในทางเสริมสร้างองค์กร ถือว่าเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535 : 39) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน กับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมีมิติทางด้านมนุษย์ (Human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ

สุจินดา อ่อนแก้ว (2537) สรุปความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

มนัสวี ธาตาสีห์ (2539 : 33-44) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือคุณภาพชีวิตของลูกจ้างหรือพนักงานในที่ทำงาน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้ดี

ผจญ เฉลิมสาร (2540 : 24) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

สันติ บางอ้อ (2540 : 39-40) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานของเขา ทำให้เขามีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการสนองตอบความต้องการของบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี และมีคุณภาพต่อองค์กรต่อไป

### 2.1.3 มิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Dimension of Quality of Working Life)

เนื่องจากแนวความคิด เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้มีการให้ความหมายหลากหลาย และพบว่า คำนิยามหนึ่ง ๆ มีความกว้างขวางและคลุมเครือ จึงทำให้ลักษณะมิติหรือองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีหลากหลายด้วย ซึ่งอาจรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ของกลุ่มหรือองค์กรนั้น ๆ นอกจากนั้นยังมีการใช้ช่วงระยะเวลาในการทำงาน ความมั่นคงของการจ้างงาน อัตราของความเจ็บป่วยทางจิตที่มีสืบเนื่องมาจากการทำงาน (เช่น ความกระวนกระวาย (anxiety) เป็นต้น) อัตราของการบาดเจ็บ หรือความเจ็บป่วยทางกายที่เนื่องมาจากการทำงาน ความขัดแย้ง (เช่น การนัดหยุดงาน (strikes) เป็นต้น) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น เป็นต้น

Walton (1974: 12) ได้เสนอเกณฑ์ซึ่งนับว่าเป็นกรอบแนวความคิด สำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งเป็น 8 ลักษณะ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูลและค่าตอบแทนอื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพ และทางด้านจิตใจด้วย นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น จะต้องเปิดโอกาสให้ได้ใช้และพัฒนาทักษะ และความรู้

ของผู้ปฏิบัติอย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนเองยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย (Growth and Security) ซึ่งนอกจากนั้น จะช่วยคงไว้และขยายความรู้ และความสามารถของคนแล้ว ยังจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสได้ใช้ศักยภาพของตน ได้รับความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของคนอีกด้วย

5. ลักษณะงานนั้น ๆ มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติการ (Social integration) ซึ่งงานนั้น ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ นอกนี้ยังหมายถึงโอกาสที่เท่าเทียมกัน ในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรม มากน้อยเพียงใดอีกด้วย

6. ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งได้แก่ วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กร จะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัว ของแต่ละคน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัลมากน้อยเพียงใด รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาส ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป อันเนื่องมาจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานนั้น ๆ มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเหลือใช้หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคในทางการตลาด เป็นต้น

Petersen (1978 : 91) ความปลอดภัยในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งการเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากทุกครั้งที่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในโรงงานย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลทุกฝ่าย คือ ฝ่ายองค์การนายจ้างและผู้ร่วมงาน

Westley (1979) ได้จำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติเกี่ยวกับความไม่เสมอภาค (Inequity) ตามทัศนคติทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งเสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจ การนัดหยุดงาน และการก่อวินาศกรรมเป็นตัวชี้วัด

2. มิติเกี่ยวกับความไม่มั่นคง (Insecurity) ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ซึ่งเสนอให้ใช้ความรู้สึกวางเฉยหรือเฉยเมย การขาดงานและการลาออกจากงาน เป็นตัวชี้ขาด

3. มิติเกี่ยวกับอัญญาภาพหรือความแปลกแยก (Alienation) ตามทัศนะทางจิตวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกกว้างเฉยหรือเฉยเมย การขาดงานและการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด

4. มิติเกี่ยวกับการปลื้กตัว (Anomie) ตามทัศนะทางสังคมวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับการไร้ความหมาย การขาดงานและการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด

Lewin (1981) ได้เสนอตัวแบบและการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานในเชิงประจักษ์ โดยใช้ตัวชี้วัด เช่น

1. ค่าจ้าง
2. ผลตอบแทน
3. ระยะเวลาการทำงาน
4. อาวุโส
5. ชนิดของการทำงาน
6. การปกครองตนเอง
7. ความเพียบพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่
8. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
9. การควบคุมการทำงาน
10. การยกย่องนับถือ

Cornell (1984 : 357) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบดังนี้ คือ ความพึงพอใจทั่วไป ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าและความเครียดทางกายภาพ ซึ่งสำหรับมิติของความพึงพอใจของพนักงานเป็นส่วนใหญ่ แต่นักวิชาการท่านนี้ มองในมิติความเครียดของพนักงานในการทำงานด้วย

Delamotte and Takezawa (1984 : 25-32) ได้แบ่งคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 มิติ ดังนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับสภาพการทำงานทั่วไปซึ่งเป็นระดับพื้นฐานของกฎหมาย (Traditional goals) เช่น ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อน ลักษณะงานที่มีการคุ้มครองเป็นพิเศษ เช่น งานอันตรายสำหรับเด็กและสตรี มาตรการเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น

2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair treatment at work) ซึ่งเป็นความต้องการของคนงานที่จะได้รับความยุติธรรมจากการทำงานในแง่การกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคล

3. การให้โอกาสคนงานเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงาน (Influence of decisions) หมายถึง การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยการได้แสดงความคิดเห็นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนงาน

4. ส่งเสริมให้คนงานมีโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน (Challenge of work content) โดยการให้คนงานได้ทำงานที่มีความท้าทาย เช่น ให้คนงานได้มีอิสระที่จะคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการเลือกหรือกำหนดวิธีการทำงานเป็นของตนเอง

5. ชีวิตการทำงาน (Work life) เป็นอีกมิติที่ให้ความสำคัญต่อการทำงานกับช่วงชีวิตคนงานให้มีการประสานกลมกลืนกัน การทำงานเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินไปตลอดชีวิตของคน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคมของคนงาน ด้วยเหตุนี้สถานภาพทางสังคมและความก้าวหน้าในสายอาชีพกับวิถีชีวิตจึงต้องมีความสอดคล้องกัน

Huse and Cummings (1985 : 198-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton(1973 : 11-21) แล้วนำมาประยุกต์ ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกได้เป็นลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรู้ว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงาน ไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ในทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและรับรู้ว่าการดำเนินงานประ โยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

Herrick and Macaby (1995 : 63-67) ได้อธิบายหลักการสำคัญ ในการทำให้คนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการคือ

1. หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน(The principle of security) หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นการตอบสนองความต้องการของคนงานที่ต้องการลดความหวาดกลัวหรือความวิตกกังวลต่าง ๆ อันเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รายได้ตลอดจนความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนงานจะไม่สามารถเอาใจใส่ต่องานที่ทำได้อย่างเต็มที่ ถ้าหากต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงปลอดภัย ทั้งต่อภาวะทางร่างกาย และภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น อันตรายจากสารเคมี อากาศเป็นพิษ หรือความวิตกกังวลต่ออันตรายใด ๆ อันเนื่องมาจากการทำงานนั้น นอกจากนี้ยังวิตกกังวลต่อรายได้ที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ความมั่นคง ในการทำงานในระยะยาว กล่าวคือ ต้องการการคุ้มครองในเรื่องอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำตลอดจนมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

2. หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค (The principle of equity) หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค เป็นการคุ้มครองให้คนงาน ได้รับผลตอบแทน จากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่เขาสามารถทำได้ ไม่ว่าในแง่การบริการ หรือการผลิต ซึ่งจะแตกต่างกันไป ในแง่ของรายได้ระหว่างฝ่ายบริหารและคนงานและการปันผลกำไรให้แก่นายทุนอย่างเป็นธรรม หลักการนั้น จะสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันผลประโยชน์ กล่าวคือ คนงานควรได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน โดยเฉพาะ การทุ่มเทแรงกายหรือสติปัญญาในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อตัวบุคคลมากกว่าจะให้ความสำคัญเฉพาะตัวงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ นายจ้างจึงควรให้ความสนใจต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของคนงาน และส่งเสริมให้คนงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน อันก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตให้ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

3. หลักปัจเจกบุคคล (The principle of individuation) คนงานควรได้รับการกระตุ้นให้มีความพัฒนาการทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ฝีมือหรือความชำนาญ ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้คนงานรู้จักพัฒนาตนเอง และเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรทั้งหมดมากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ โดยให้คนงานมีโอกาสได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่นั้น ได้มากที่สุดตามขอบเขต กล่าวคือ สามารถวางแผนดำเนินการตามหน้าที่การงานของตนเองได้ ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจหรือการกำหนด

รูปแบบการทำงานด้วยตนเองนี้ จะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของคนงาน ทั้งในแง่จิตใจและแง่วัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของคนงาน อันเป็นการเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสุขภาพส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

4. หลักประชาธิปไตย (The principle of democracy) หลักประชาธิปไตยในการทำงานเป็นการทำงาน เป็นการคำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นผู้เครื่องมือ เครื่องจักรต่าง ๆ ในการทำงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้น แนวคิดของหลักการนี้สอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชนเรื่องสิทธิในการพูดหรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการทำงานควรได้รับเลือกมาจากกลุ่มคนงานโดยตรง

บุญเจือ วงษ์เกษม (2529 : 29-30) ได้แบ่งส่วนประกอบหรือมิติของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนทำงานได้มีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณค่าแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์การและมีส่วนช่วยเหลือ ต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคมแต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การไม่ว่าจะในแง่เป้าหมายขององค์การ ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์การนั้น ๆ

4. ความก้าวหน้าและการพัฒนาเป็นผลที่ได้รับมาจากการทำงานรวมถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทายได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ชัน ฐานะ ซึ่งเป็นผลที่ได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ และยักรวมถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและศักดิ์ของความเป็นคน ที่ทุกคนต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติ แบบมีเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นคนในทุกสถานการณ์

มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ของลูกจ้าง (สุชาติ ศรีวรรณ. 2531 : 115) ได้แก่

1. กฎหมายคุ้มครองแรงงานในเรื่องสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด

2. กฎหมายคุ้มครองแรงงานในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้

2.1 สิทธิประโยชน์ในเรื่องเงินทดแทน ได้แก่ เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างหรือผู้มีสิทธิในกรณีลูกจ้างประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือเจ็บป่วยจนถึงแก่ความตาย

เนื่องจากการทำงาน หรือโรคซึ่งเกิดตามลักษณะหรือสภาพของงานหรือจากการทำงาน

2.2 สิทธิประโยชน์เรื่องเงินชดเชย ได้แก่ เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเมื่อเลิกจ้าง

2.3 สิทธิประโยชน์ในเรื่องประกันสังคม ลูกจ้างจะได้รับสิทธิประโยชน์ ในด้านการรักษาพยาบาล สำหรับการประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือเจ็บป่วยจนถึงแก่ความตาย โดยมีสาเหตุเนื่องมาจากการทำงาน โดยได้รับค่าบริการทางการแพทย์ เงินทดแทนการขาดรายได้ ค่าทำศพ ตลอดจนการช่วยเหลือเงินค่าตลอดบุตร ฯลฯ

3. การคุ้มครองในเรื่องสภาพการใช้แรงงานโดยทั่วไป อันได้แก่ การคุ้มครองเกี่ยวกับลักษณะงาน เวลาในการทำงาน เวลาในการพักผ่อน วัคซีนและวันลารวมทั้งค่าจ้างขั้นต่ำ

4. การคุ้มครองในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับความปลอดภัยส่วนบุคคลและส่วนร่วมในการทำงาน เช่น การจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายเครื่องมือเครื่องจักรในการทำงาน เป็นต้น

5. มาตรการด้านกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ ในแง่การให้ความคุ้มครองสิทธิของลูกจ้างในการรวมตัวเป็นองค์กรแรงงาน คือ สหภาพแรงงาน ในการแสดงบทบาทในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์และการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาให้สมาชิกมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

บุญแสง ชีระภากร (2533 : 7-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมที่เพียงพอ
2. ผลประโยชน์เกื้อกูล
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
4. ความมั่นคงในงาน
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต
7. บำรุงการทางสังคม
8. การมีส่วนร่วมในองค์กร
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน
10. เวลาว่างของชีวิต

ปรีชา เปี่ยมพงษ์สานต์ (2535 : 21-22) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของแรงงานดังนี้

1. การคุ้มครองทางสังคม ครอบคลุมหลายเรื่อง นับตั้งแต่โครงสร้างความมั่นคงทางสังคม ไปจนถึงสวัสดิการทางด้านอนามัยสาธารณสุข กล่าวโดยสรุปนอกเหนือจากรายได้และ

ค่าจ้างแล้วปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลเกี่ยวพันไปถึงรายได้และสวัสดิการของแรงงาน เรียกว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการคุ้มครองทางสังคมที่สำคัญที่สุด โครงการหนึ่งของประเทศไทย

2. การปรับปรุงเงื่อนไขการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับค่าจ้างและเปลี่ยนแปลงชั่วโมงทำงานและครอบคลุมไปถึงเรื่องอื่น ๆ อีกหลายเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน โดยเน้นโครงการสร้างความปลอดภัยทางด้านอาชีพ และการพัฒนาสาธารณสุขทางด้านอาชีพ นอกจากนี้ยังมีโครงการทดลองที่รู้จักกันภายใต้ชื่อว่า “คุณภาพของชีวิตการทำงาน” (Quality of working life) อันเป็นการปรับปรุงเกี่ยวกับระบบทำงานภายใต้องค์การให้มีลักษณะของมนุษยธรรมมากขึ้น

3. การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมชุมชน ในระยะหลัง ๆ ได้มีการเน้นเรื่องความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งแวดล้อมของการทำงานกับสิ่งแวดล้อมของชุมชนรอบสถานที่ทำงานมากขึ้น

สุพิน เกษาคุปต์ (2536) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศการทำงาน เพื่อให้มีการผสมผสานระหว่างปัจจัยด้านมนุษย์และเทคนิคขององค์การที่นำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น การออกแบบงานจะสนใจความสัมพันธ์ระหว่างระบบเทคนิคกับระบบสังคมควบคู่กัน โดยกำหนดกระบวนการทำงานด้านเทคนิคให้ผู้ทำงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานได้ควบคุมการทำงานของตนเองหรือให้กลุ่มเป็นตัวควบคุม

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2538 : 38-39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 17 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานที่มีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งาน และสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
10. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์อำนาจหน้าที่ในงาน
12. อำนาจหน้าที่ในงาน
13. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
14. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม

15. มีอนาคตที่ดี

16. สามารถสัมพันธ์งานกับสภาพแวดล้อมภายนอก

17. มีโอกาสเลือกทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความชอบ และความคาดหวัง

ซูซีย์ สมิทไกร (2539 : 18-21) กล่าวว่าในองค์การ โดยทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่หลายประการที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร เช่น ค่าจ้างและประโยชน์ที่ได้รับ สภาพแวดล้อมที่ดีในองค์การ ความก้าวหน้าและมั่นคง ซึ่งเป็นสิ่งที่มีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ในด้านการดูแลบำรุงรักษาทางการเพิ่มพูนความรู้และผลผลิตของพนักงานแต่ละคน การตรวจระบุปัจจัยซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน การออกแบบงานใหม่เพื่อให้งานมีความหมายต่อบุคคลมากขึ้น

บัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2540 : 21) ได้กำหนดปัจจัยโดยตรงที่สำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. การคุ้มครองทางสังคม เป็นส่วนที่ครอบคลุมหลายเรื่อง นับตั้งแต่โครงสร้าง ความมั่นคงทางสังคม ไปจนถึงสวัสดิการทางด้านอนามัยสาธารณสุข กล่าวโดยสรุป นอกเหนือจากรายได้และค่าจ้างแล้ว ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลเกี่ยวพันไปถึงรายได้และสวัสดิการของแรงงาน จะเรียกว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการคุ้มครองทางสังคม

2. การปรับปรุงเงื่อนไขในการทำงาน เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับค่าจ้าง เปลี่ยนแปลงชั่วโมงการทำงานและครอบคลุมไปถึงเรื่องอื่น ๆ โดยเฉพาะการลดอุบัติเหตุและความเจ็บปวด อันเนื่องมาจากการทำงาน โดยเน้น โครงสร้างความปลอดภัยด้านอาชีพ นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงเกี่ยวกับระบบการทำงานภายในองค์การให้มีลักษณะของมนุษยธรรมมากขึ้น

3. การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่มีการเน้นเรื่องของความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งแวดล้อมของการทำงานกับสิ่งแวดล้อมของชุมชนรอบ ๆ สถานที่ทำงานมากขึ้น

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541) ได้กล่าวถึง นอกจากความต้องการในปัจจัยสี่แล้วบุคคลยังมีความต้องการในการเคลื่อนไหวต้องมีการขับถ่าย มีการพักผ่อน ต้องการอากาศและอุณหภูมิที่พอเหมาะซึ่งองค์การก็ตอบสนองได้ โดยการเอื้ออำนวยให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม มีเครื่องอำนวยความสะดวกตามสมควร รวมถึงลดถึงการพยายามเอื้ออำนวยให้มีชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

#### 2.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การที่จะทำให้พนักงานแต่ละคน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานขององค์การ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาวิธีการชักนำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้สรุปทฤษฎีไว้ดังนี้

## ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierachy of Human need)

Abraham H. Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ 3 ประการ (ธงชัย. 2539 : 383-385) ดังนี้

1. คนทุกคนต่างมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด นับตั้งแต่เกิดจนถึงตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ไขว่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก แสดงว่า ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใด ๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้น และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าวได้

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ แสดงว่า ความต้องการต่าง ๆ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้นต่อไปก็จะตามมา

Maslow ได้สรุปลักษณะของการสร้างแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างเป็นระบบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้ เรียกว่า Hierarchy of Needs โดยมีลำดับขั้น 5 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological needs) เป็นพื้นฐานขั้นแรกของคนก็คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย เพราะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีพอยู่ ทำให้คนจำต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจพนักงานได้

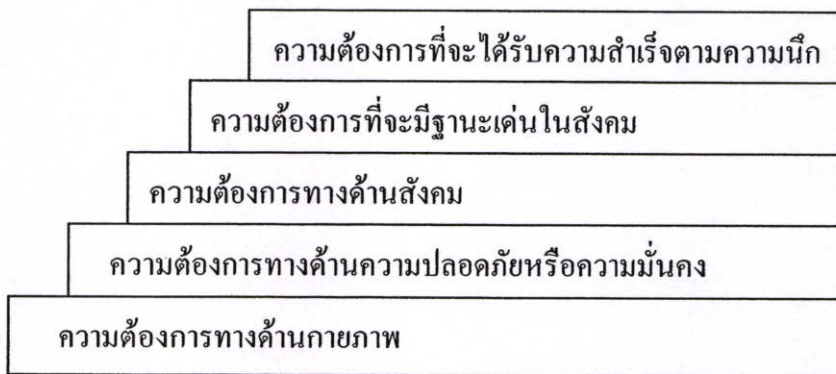
2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety or Security Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านกายภาพได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว คนก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ คนเริ่มคิดถึงความปลอดภัยในการทำงานและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค่าจ้างเงินเดือนหรือผลตอบแทนในระยะยาว

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นแรกแล้ว คนก็就会有ความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น รวมทั้งจะได้รับการมิตรภาพจากกลุ่มเพื่อน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีการที่เขาจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมปกติมักจะเข้าไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะทำให้เกิด

ความรู้สึกแก่ตนเองว่า เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อองค์กรและกลุ่ม มีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอตน หรืออาจจะกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลอื่นในองค์กร การดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม การมีโอกาสพูดคุยหรือใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญหรือมีชื่อเสียง ล้วนแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะของตนเด่นขึ้นในสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของคนคือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่ตนได้รับการสนองตอบความต้องการทั้งสี่ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว คนก็จะยังคงมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะประสบความสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ในไว้ทุกอย่าง



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Human Needs)

ที่มา: ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 384)

สรุปทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เป็นการตั้งสมมติฐานความต้องการของคน โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ตามลำดับจากขั้นพื้นฐานไปสู่ขั้นสูง คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด โดยทฤษฎีนี้สามารถนำไปปรับใช้เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีที่สุด

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยประสงค์จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้พนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ภายในจังหวัดชลบุรี เป็นกลุ่ม

ตัวอย่าง จากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่ามีคุณสมบัติคล้องกันของเกณฑ์ในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้านของ Edgar F. Huse และ Cummings เพราะมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์ และมีความเหมาะสมกับการนำมาใช้ในการวิจัย

## 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร อาจกล่าวได้ว่า เริ่มต้นจากการที่ Howard S. Becker (1960 อ้างถึงใน จิราวรรณ. 2539 : 7) ได้สร้าง “Side-Bet Concept” โดยแนวคิดนี้พิจารณาความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นผลจากการที่พนักงานเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า หากเขาออกจากองค์กรไปจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากการที่พนักงานเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุน เรียกว่า “Side-Bet” ซึ่งอาจปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสในการเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น เมื่อเป็นเช่นนี้ พนักงานย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว เช่นบำเหน็จบำนาญ หรือกองทุนเพื่อการเลี้ยงชีพ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกก่อนครบกำหนดก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาไปโดยได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้น การที่คนเราได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กร ยั่งยืนเท่าไร ก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร เพราะหากตัดสินใจลาออก ย่อมหมายถึงเกิดการสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเริ่มต้นมาจากแนวความคิดที่ว่า พนักงานได้เปรียบเทียบระหว่างการเป็นสมาชิกขององค์กรกับการลาออกจากองค์กรว่าเขาจะสูญเสียโอกาสและผลประโยชน์บางอย่างไป เพราะการได้เข้าทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรถือเป็นการลงทุนของพนักงานที่สะสมกันมาพร้อมกับผลประโยชน์ที่ได้รับตอบแทนจากองค์กร

### 2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

Buchanan (1974) ได้ให้นิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเอง เช่นกัน

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามความสามารถของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) เป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

Porter et. al (1974 อ้างถึงใน สุภวรรณ. 2542 : 6) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานกับองค์การเป็นความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงานให้กับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การนี้จะมีคุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์การ
3. ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

Mowday et. al. (1982 : 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะความผูกพันเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรคให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Steers (1991 : 79) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึงการยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องกันไปแนวทางเดียวกันกับองค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ

3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภายในองค์การ หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์การ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ

Miner (1992 : 124) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday และคณะ โดยแบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบกับผลได้ผลเสียที่

เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กร และเป็นการยากหรือเป็นไปได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าคำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์กรได้

ภรณี กิริติบุตร (2529 : 94) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร สามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (formal attachment) ต่อองค์กรซึ่งแสดงออกโดยการ ไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนดและความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (commitment) ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532 : 20) ได้นิยาม ความผูกพันต่อองค์กร โดยเน้นที่พฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกขององค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อสมาชิกองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่สมาชิกผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็อาจเนื่องมาจากได้เปรียบเทียบอย่างถี่ถ้วนแล้ว นับเป็นผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้น หากละทิ้งสมาชิกภาพหรือลาออกจากองค์กรไป

กานดา จันทร์แยม (2538 : 19-20) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าพนักงานยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือละทิ้งองค์กรไปก็ลดน้อยลงเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรอาจมองได้ 3 แนวทาง ได้แก่

1. มองว่าพนักงานที่ทำงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปไหน เพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร
2. มองว่าพนักงานต้องการอยู่กับองค์กรเพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ ไม่เช่นนั้นเขาจะสูญเสียผลประโยชน์หลายอย่างที่เขาคงจะได้จากการลงทุนของเขา
3. มองว่าพนักงานผูกพันกับองค์กรเพราะเขาคิดว่าเขาควรจะอยู่หรือทำสิ่งที่ควรจะทำ ทั้งนี้เพื่อความรับผิดชอบต่อองค์กรที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่มีหลากหลายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรที่ตนเป็นสมาชิก โดยแสดงออกในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

สำหรับในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้นิยามความหมายของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง Steers กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
  2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
  3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร
- ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรในนิยามความหมายของ Steers ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

### 2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1983 : 441-451) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลพบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะของงานหรือบทบาทที่เกี่ยวข้องในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีการศึกษาพบว่า งานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มความผูกพัน บทบาทที่ชัดเจน และความสอดคล้องของบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. การออกแบบขององค์กร โครงสร้างที่หลากหลาย มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ระดับของความเป็นทางการ ความมั่นใจในหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการมีกรรมสิทธิ์ในการควบคุมตนเองของพนักงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ลักษณะและคุณภาพของประสบการณ์ในงานที่เกิดขึ้น ในช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พนักงานรู้สึกว่างองค์กรไว้วางใจที่จะดูแลความสนใจของพนักงาน ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และการที่ความคาดหวังของพนักงานสอดคล้องงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Meyer et. al. (1993 : 539-540) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การมีลักษณะอันเป็นองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความผูกพันตอบสนอง บุคคลจะผูกพันและคงอยู่กับองค์การตราบเท่าที่ความคาดหวังและความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานด้านประสิทธิภาพในงานได้รับการตอบสนอง
2. ความผูกพันต่อเนื่อง บุคคลผูกพันต่อองค์การเนื่องจาก ได้คำนวณเปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์การและการสูญเสียเมื่อต้องลาออก
3. ความผูกพันทางจิตใจ บุคคลผูกพันต่อองค์การด้วยความรู้สึกรักและรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ

Cherrington (1994 : 276) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การเกิดจากปัจจัยดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ที่มีอายุมาก และอยู่ในองค์การนาน จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง
2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การสูง และหากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงาน จะทำให้ความผูกพันต่อองค์การลดลง
3. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ องค์การที่มีการกระจายอำนาจให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ และเห็นว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้

### 2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

Steers (1977 : 122-123) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การ คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ จะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การในระดับสูง
2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์การ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ
3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์การในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่างานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ
4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์การและขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

Baron (1986 : 165) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน คือ

1. เมื่อใดที่ความรู้สึกผูกพันของพนักงานแต่ละคนมีระดับสูง อัตราการขาดงานและอัตราการออกจากงานต่ำ
2. ความผูกพันที่สูงจะมีผลทำให้บุคคลอยากค้นหางานอื่นน้อยลง
3. ความผูกพันในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพยายามและคุณภาพในการทำงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อบริษัทของเขาจะมีความพยายามอย่างมากและเต็มใจลงทุนเพื่อบริษัท นั่นคือ ผลการปฏิบัติงานของพวกเขาจะดีขึ้น

กรณี กิรีดิบุตร (2529 : 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเชื่อมั่นในจุดมุ่งหมายขององค์กร มีการแสดงระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรสูง และการขาดงานหรือการลาออกโดยสมัครใจจะมีอัตราต่ำ จึงกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ดังนั้น แต่ละองค์กรจะต้องพยายามรักษาพนักงานของตนไว้ โดยมุ่งสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรให้มากที่สุด เพื่อให้การทำงานเกิดความต่อเนื่องและคุ้มค่าในการลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

## 2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ

### 2.3.1 ความหมายและลักษณะของการบริการ

Kotler (2000) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมใดที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่มีการส่งมอบกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ใช้บริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะด้านที่มีความแตกต่างจากสินค้า 4 ประการ ผู้บริหารธุรกิจบริการต้องมีความเข้าใจความแตกต่างดังกล่าว เพราะมีความสำคัญต่อการออกแบบ โปรแกรมทางการตลาดให้รองรับกับลักษณะเฉพาะด้านของการบริการ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

#### 1. การบริการไม่คงที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Variability)

ระดับคุณภาพการบริการเปลี่ยนแปลงตามผู้ให้บริการ เวลา หรือสถานที่ ยกตัวอย่างเช่น การบริการเสริมสวยด้านทรงผม ช่างตัดผมแต่ละคนจะมีฝีมือ และประสบการณ์ตัดแต่งทรงผมแบบเดียวกันที่ต่างกัน อาจจะมีการตัดแปลงทรงผมให้เหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน เป็นต้น ลูกค้าต้องการข้อมูลงานบริการที่ต้องการเพิ่มเติม เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ผู้ให้บริการสามารถลดข้อจำกัดของการบริการในเรื่องนี้ โดยการควบคุมคุณภาพ เริ่มต้นจากการคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการลูกค้าให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ เป็นมาตรฐานเดียวกัน กำหนดขั้นตอนการให้บริการในรูปแบบพิมพ์เขียวของการให้บริการ (Service Blueprint) ซึ่งแสดงขั้นตอนการให้บริการ และกระตุ้นเตือนพนักงานต้องระวังจุดที่มีโอกาสผิดพลาดรวมถึงการตรวจสอบความพอใจของลูกค้าโดยวิธีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า การวิจัยตลาด ฯลฯ

#### 2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)

ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ระหว่างกันสูง เนื่องมาจากการผลิต และการบริโภคงานบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน ซึ่งมีความแตกต่างจากสินค้าที่สามารถผลิตเป็นชิ้นงานไว้ในคลังสินค้าก่อน เพื่อรอจัดจำหน่ายต่อไป ดังนั้น การให้ความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นประโยชน์ต่อทั้ง 2 ฝ่าย ธุรกิจบริการต้องเพิ่มความสามารถในการผลิตงานบริการสำหรับลูกค้าเป็นกลุ่มที่มีจำนวนลูกค้าหลายคน เช่น การจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มการให้บริการมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

#### 3. ไม่สามารถเก็บรักษาการบริการไว้ได้ (Perishability)

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการไม่สามารถเก็บรักษางานบริการเพื่อนำมาใช้ภายหลังได้ ส่งผลต่อช่วงเวลาที่มียอดลูกค้าจำนวนน้อย หรือไม่มีลูกค้า ธุรกิจบริการจึงเสียโอกาสในการขายอย่างมาก ตัวอย่างเช่น ธุรกิจสายการบิน พบปัญหาในช่วงเวลาออกเทศกาลท่องเที่ยว หรือช่วงเวลาที่มียอดลูกค้า การก่อการร้ายที่ส่งผลต่อการเดินทางโดยเครื่องบินจะพบว่ามีจำนวนที่นั่งบนเครื่องบินว่างเป็นจำนวนมาก หากเปรียบเทียบกับช่วงเทศกาลท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสนับสนุนให้คนเดินทางจะ

พบว่ามันั่งไม่เพียงพอกับผู้โดยสารจำนวนมาก นักการตลาดบริการจึงต้องมีวิธีการจัดการอุปสงค์และอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4. การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility)

ลูกค้าไม่สามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในการประเมินผลงานบริการ ก่อนการตัดสินใจซื้อ เพราะงานบริการไม่มีตัวตน ตัวอย่างเช่น ลูกค้าไม่สามารถทราบผลการทำศัลยกรรมจมูกจะสวยงามมาก หรือน้อย ดังนั้น ลูกค้ามีความเสี่ยงสูงในการตัดสินใจซื้องานบริการ ลูกค้าจำเป็นต้องศึกษาหาข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่มีประสบการณ์โดยตรงกับงานบริการประเภทเดียวกัน หรือจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่น่าเชื่อถือ นักการตลาดบริการต้องนำเสนอคุณภาพของการบริการผ่านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถสังเกตได้ เช่น สถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดและปลอดภัย พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเรื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ สัญลักษณ์ขององค์กรที่สื่อความหมายแสดงความสามารถในผลงานบริการ และราคาที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และรับประกันความพอใจ

ชำนาญ ภูเอี่ยม (2537) กล่าวอธิบายถึงความหมายและลักษณะทั่วไปของบริการ ดังนี้ บริการ (Services) หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติ (Performances) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

คุณสมบัติที่สำคัญของบริการมี 2 ประการ

1. ผู้ใช้บริการมักจะมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการที่ให้
2. บริการที่ไม่มีบริการคงคลัง ดังเช่น สินค้าคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าวข้างต้น

นอกจากนี้ การบริการ (Service) เมื่อเราแยกออกมาแปรรูปเป็นความหมายต่าง ๆ ตามตัวอักษรได้ดังนี้ คือ (อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ ฟุ้งสุข. 2543 : 11-13)

1. S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service Concept) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ ก่อนอื่นเราจะต้องมี Concept คือ แนวความคิดรวบยอด การให้บริการที่ดีต่อลูกค้า นั้นเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะลูกค้า นั้นต้องการมารับบริการ และได้รับความพึงพอใจมากที่สุด จะเห็นได้ว่า ภัตตาคาร หรือสวนอาหารที่มีบริการที่คืดนั้น ต่อให้อยู่ไกลแค่ไหนลูกค้าก็พากันไปอุดหนุน

2. E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะ เป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานขาย ยามรักษาการณ์ ฯลฯ ซึ่งเห็นลูกค้าเข้ามา ก็ต้องทำการต้อนรับ และกล่าวทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และต้องมีความพร้อมที่จะสนองความ

ต้องการของลูกค้า และคอยสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้าง ต้องรีบไปบริการทันที

3. R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึง มีความพร้อม อยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา ตัวอย่างเช่น ในธนาคารเมื่อลูกค้าเข้าไปติดต่อที่จะฝากหรือถอนเงินก็ตาม เขาต้องการเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อม และให้บริการเขา ด้วยความรวดเร็ว หรืออยู่ซ่อมรถยนต์ เราต้องมั่นใจว่า เมื่อลูกค้าเอารถมาซ่อม เราต้องมีอะไหล่พร้อม และต้องรีบจัดการซ่อมรถยนต์ให้ลูกค้าเสร็จ โดยเร็ว ก็จะทำให้ลูกค้ามีความพอใจ และประทับใจ อย่างแน่นอน และข้อสำคัญทำให้เราซ่อมรถได้เร็วและได้จำนวนมากขึ้น นั่นก็คือ ได้เงินเร็วขึ้นและ มากขึ้นนั่นเอง

4. V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่า ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใด ท่านต้อง ทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่าน เขารู้สึกไม่ผิดหวัง และเห็นว่าการบริการของท่านนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา ผู้ขายบริการนั้นสามารถสร้างคุณค่าได้ทั้งนั้น

5. I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึงการให้ ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคน โดยไม่ เลือกรักที่รักที่ซึ้ง หรือแบ่งชั้นวรรณะ เพราะไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องได้รับการบริการที่ ดีด้วยกันทั้งนั้น

6. C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และไม่ตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขายบริการ นั่นคือ ไม่ว่าท่านจะทำธุรกิจ ใน ด้านใด สถานที่ของท่านจะต้องสะอาดมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ มีการดูแลบ้าน (House Keeping) ที่ดี เพราะใคร ๆ ก็ชื่นชมความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในเรื่องของความ ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ลูกค้าสั่งอาหารก็ต้องนำอาหารที่สั่งมาให้ถูกต้อง ส่วนเรื่องความมีมิตรไมตรีจิต คือ การให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่น แสดงความเป็นมิตร ให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่นพูดคุย กับลูกค้าด้วยความสุภาพนอบน้อม พร้อมทั้งจะรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ ลูกค้าด้วยความยินดีและเต็มใจ

7. E คือ ความอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ผู้ ให้บริการ หรือผู้ขายบริการที่ดีนั้น ต้องมีคุณสมบัติที่พิเศษอย่างหนึ่ง คือความอดกลั้นและการรู้จัก ควบคุมอารมณ์ เพราะลูกค้าที่เข้ามาต่างคนก็ต่างจิตต่างใจ ดังนั้น จึงเป็นเรื่องยากในการที่จะ ให้บริการให้ถูกใจแก่ทุกคน

8. S คือ ความจริงใจ (Sincerity) ในการให้บริการลูกค้า นั้น ท่านจะต้องรู้จักยิ้ม และ มี ความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้น โดยจะต้องแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้ง ภาย วาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้า และแววตา ว่าท่านมีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกดีใจในการ ให้บริการแก่ลูกค้า

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2545 : 41-42) ได้กล่าวถึงลักษณะจำเพาะ 13 ประการที่บ่งบอกว่า เป็นงานบริการ ดังนี้

1. ผลผลิต หรือสิ่งป้อนออก มีลักษณะจับต้องได้ยาก (Intangible)
2. ผลผลิตมักมีความหลากหลาย เบี่ยงเบน และหารูปแบบที่เป็นตัววัดเทียบให้ตรงกับมาตรฐานได้ยาก
3. งานบริการมักต้องส่งมอบ หรือถูกสัมผัส และบริโภค หรือใช้ประโยชน์จากลูกค้า โดยทันทีที่ผลิตออกมา
4. ในกระบวนการให้บริการ จะมีการสัมผัสบริการโดยลูกค้าเป็นส่วนมาก ตลอดกระบวนการให้บริการนั้น ๆ เป็นอย่างมากเสมอ
5. ในกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามักจะต้องมีบทบาท หรือเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมในขณะทำการให้บริการนั้น ๆ เป็นอย่างมากเสมอ
6. ทักษะ หรือความชำนาญเฉพาะตัวมักถูกส่งมอบสู่ลูกค้าโดยตรง
7. งานบริการ ไม่อาจทำการผลิตออกมาเหมือนการผลิตแบบมวล หรือ Mass Production ได้
8. ในงานบริการต้องอาศัยการตัดสินใจ และสามัญสำนึกของปัจเจกชนผู้ทำงานบริการนั้น ๆ เป็นอย่างมาก
9. บริษัทผู้ทำธุรกิจบริการมักมีพนักงานจำนวนมาก หรือใช้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายใน ส่วนของบุคลากรสูงกว่าต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายด้านอื่น ๆ
10. หน่วยให้บริการมักจะถูกกระจายอำนาจและแจกจ่ายกระจายตัวไปตั้งอยู่ในตำแหน่ง แห่งที่ใกล้ชิดกับลูกค้า
11. การวัดประสิทธิผลของงานบริการใด ๆ นั้นมักจะกระทำได้ยาก
12. การควบคุมคุณภาพงานบริการ มักทำได้เพียงการควบคุมที่กระบวนการให้บริการ
13. การกำหนดต้นทุนงานบริการก็ดี ราคาค่าบริการก็ดี มักกระทำได้อย่างหาหน่วยวัดที่ใกล้เคียง หรืออยู่ในกรอบเดียวกัน ได้ยาก และลูกค้ามักจะเทียบราคากับความพอใจที่ได้เลือกใช้บริการอันนั้น มากกว่าที่จะคอยตระเวนหาบริการที่ถูกลงกว่า หรือพยายามบังคับบริการที่ตนชอบให้ลดราคาค่าบริการลงมา

สรุปได้ว่า การบริการ คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยัง ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น โดยผู้ให้บริการมีหน้าที่ที่จะสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

### 2.3.2 คุณภาพการบริการ

Parasuraman et. al. (1985) ได้พัฒนารูปแบบการบริการที่เกี่ยวข้องปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการและช่องว่าง (Gap) หรืออุปสรรคที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความหวังของลูกค้า โดยปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ลูกค้าเข้าถึงการบริการ (Access)  
การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลต้องมีความเหมาะสมที่สะดวกสบายในการเดินทาง
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)  
ความสามารถที่อธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence)  
พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ
4. ความมีอัธยาศัย (Courtesy)  
พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)  
องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability)  
การบริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)  
พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า
8. ความปลอดภัย (Security)  
การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)  
ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ
10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer)  
พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สร้างความแตกต่างในธุรกิจบริการ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง และตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า จำเป็นต้องพิจารณา ดังต่อไปนี้

### 1. การบอกต่อแบบปากต่อปาก (Word-of mouth communications)

การประเมินคุณภาพการบริการมีความซับซ้อนมีผลต่อความเสี่ยงในการตัดสินใจซื้อ ลูกค้าต้องพิจารณาข้อเสนอต่าง ๆ ที่ผู้ขายนำเสนอ รวมถึงข่าวสารที่เกี่ยวข้องคุณภาพการบริการจากแหล่งบุคคลต่าง ๆ เช่น กลุ่มเพื่อน ผู้เชี่ยวชาญในสายการบริการ และแหล่งข้อมูลที่มีใช้บุคคล เช่น สื่อ ลูกค้าใช้ข้อมูล 2 แหล่งในการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เมื่อต้องตัดสินใจซื้อ ลูกค้าจะไว้วางใจข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งที่เป็นบุคคลมากกว่า เพราะสื่อที่ส่งถึงลูกค้านั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ผ่านมาได้น้อย การต่อต้านและประกาศห้ามโฆษณาในธุรกิจบริการบางประเภท

ผู้บริหารอุตสาหกรรมบริการให้ความสำคัญอิทธิพลของการบอกต่อแบบปากต่อปากในงานบริการ ความสำคัญนี้ส่งผลโดยตรงต่อความคาดหวังของลูกค้า เป็นการยากสำหรับลูกค้าที่จะประเมินคุณภาพการบริการก่อนซื้อจากประสบการณ์โดยตรง การบอกต่อแบบปากต่อปากจากเพื่อน ครอบครัว เป็นแหล่งข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการในบริการ การสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร สนับสนุนการให้ข้อมูลโดยการบอกต่อแบบปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีการหาลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่าที่มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำในระยะยาว

### 2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs)

ลูกค้าสามารถรับรู้คุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของลูกค้า ซึ่งตรงกับความคาดหวัง และนำไปใช้แก้ปัญหา ธุรกิจนำเสนอสินค้าและบริการที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในระดับบุคคล และกลุ่มลูกค้าจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่ต้องการแก้ไข การแก้ไขปัญหาทำได้หลายแนวทาง เช่น การซักเสื้อผ้า ลูกค้าสามารถเลือกซื้อเครื่องซักผ้า หรือจ้างคนงานซักเสื้อผ้า เป็นการตัดสินใจตามความต้องการของลูกค้าจะซื้อเครื่องมือหรือซื้องานบริการ

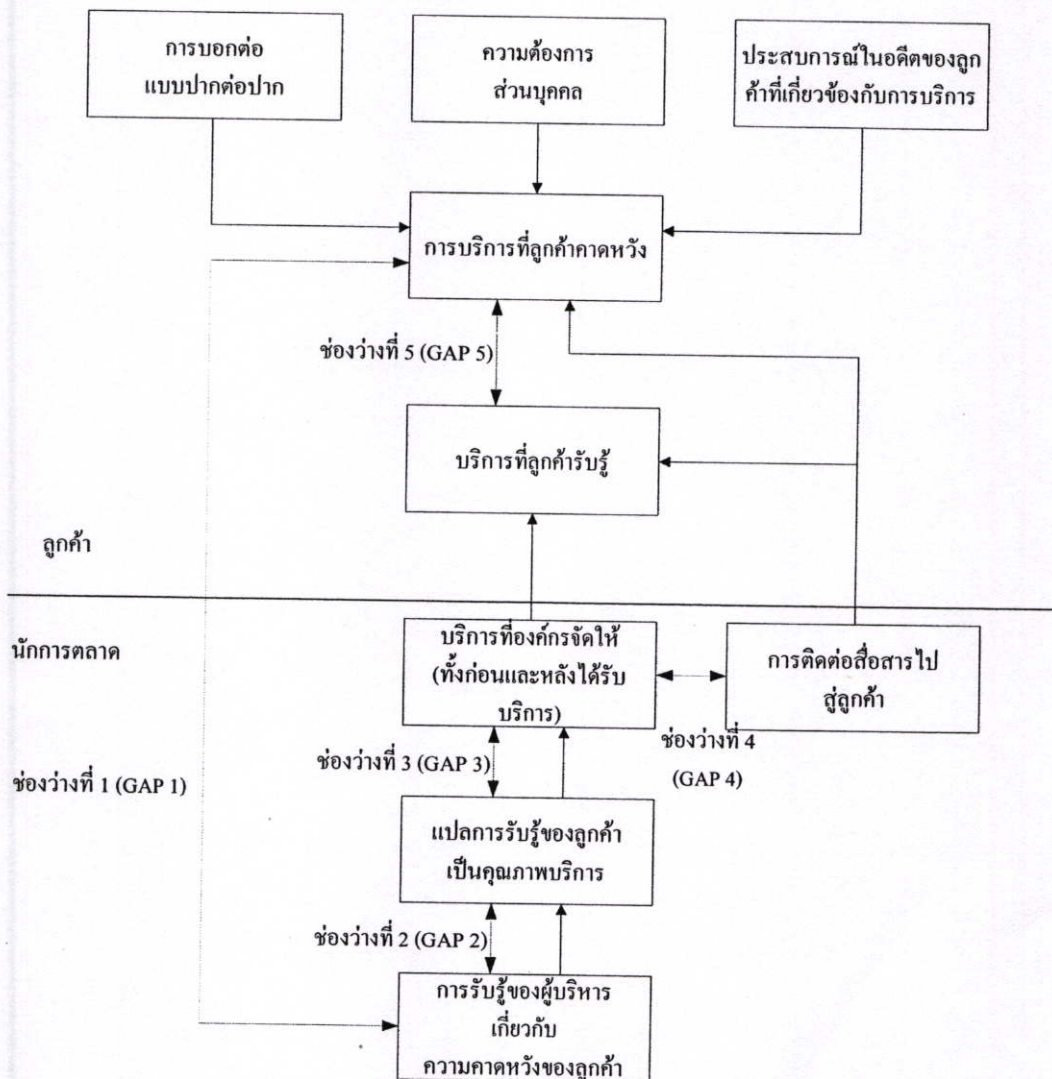
ความต้องการส่วนบุคคล เป็นสิ่งที่กำหนดแนวทางของสินค้า หรือบริการที่มีศักยภาพสนองความต้องการ ผู้ให้บริการต้องส่งมอบคุณค่างานบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังภายในขอบเขตที่เป็นไปได้ เช่น มหาวิทยาลัยเปิดสอนหลายคณะ/สาขา สำหรับนักศึกษาทุกคนที่มีความต้องการประกอบวิชาชีพในแต่ละสาขา แต่คณาจารย์ในแต่ละคณะไม่สามารถทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาที่เข้ามารับการศึกษาคณะที่นักศึกษาคาดหวังได้หมดทุกคน แสดงว่าความต้องการเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดว่าลูกค้ากำลังให้ความสำคัญเรื่องใด ความต้องการนั้นยังเกี่ยวข้องกับพนักงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร สิ่งที่สำคัญในการสร้างความคาดหวังของลูกค้าส่งผลถึงคุณภาพการบริการที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้

### 3. ประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการ (Past experiences)

ประสบการณ์ของการรับบริการเป็นผลมาจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจซื้อบริการ ประสบการณ์ของการรับบริการเรียกว่า การรับรู้บริการ (Parasuraman et. al. 1985,

Gronroos, 1990) ผู้บริหารองค์กรต้องทราบความคาดหวังของลูกค้าเพื่อเป็นเกณฑ์กำหนดคุณภาพการบริการที่ส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า

การรวบรวมข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าเป็นศูนย์ข้อมูลลูกค้า เป็นแหล่งข้อมูลที่ทราบความต้องการของลูกค้าในอนาคตได้ ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจากประสบการณ์ของการบริการที่ผ่านมาได้ เช่น ความต้องการที่พักเมื่อลูกค้าต้องเดินทางไปติดต่อธุรกิจ หรือเพื่อการท่องเที่ยวในต่างถิ่น โรงแรมที่ต้องเข้าพักถูกเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่เคยพักในโรงแรมต่าง ๆ มาก่อน หรือการเข้ารับการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยภายในโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานทางการแพทย์ทั่วไปเปรียบเทียบกับบริการของโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานทางการแพทย์ที่เสริมบริการต่าง ๆ เช่น ที่พัก ห้องอาหารเป็นมาตรฐานของ โรงแรมชั้นนำ ดังนั้นความคาดหวังของลูกค้าถูกกำหนดโดยอิทธิพลของประสบการณ์ในอดีตที่ลูกค้าได้สัมผัสการบริการโดยตรง



ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลองคุณภาพการบริการ (The Service Quality Model)

ที่มา: ปราณี เอี่ยมละออภักดี (2548 : 6)

แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et. al. (1985 อ้างถึงใน ปราณี เอี่ยมละออภักดี. 2548 : 6-9) เป็นแบบจำลองที่กล่าวถึงแนวคิด ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญ การให้บริการเริ่มต้นจากลูกค้า องค์กรต้องบริหารงานที่มีประสิทธิภาพลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า และบริการที่ลูกค้ารับรู้เมื่อได้รับบริการแล้ว ผลกำไรขององค์กรมาจากการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างลูกค้ากับองค์กรช่วยให้ต้นทุนด้านการดูแลลูกค้าต่ำลง

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้จากการบริการที่ลูกค้าได้รับเป็นช่องว่างทั้ง 5 ระดับ ดังภาพที่ 2.2 แบบจำลองคุณภาพการบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับการรับรู้ของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า (GAP 1 : Gap Between Consumer Expectation and Management Perception)

ผู้บริหารงานบริการอาจจะไม่ทราบความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าได้ทั้งหมด ผู้บริหารงานบริการยึดตามความเข้าใจของตนเองเป็นหลัก ส่งผลให้การบริการคลาดเคลื่อนไปจากความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เนื่องจากไม่มีการทำวิจัยตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ข้อมูลการวิจัยตลาดบริการเพื่อประโยชน์แก่ลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ รวมถึงโครงสร้างขององค์กรงานบริการที่มีสายการบริหารงานหลายระดับชั้น ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงในส่วนกลาง ฝ่ายและแผนกเป็นระดับชั้นของสายบังคับบัญชา มากเกินไป อาจกำหนดนโยบายการบริหารงานไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารในรูปแบบมาตรฐานที่ลูกค้าต้องการ (GAP 2 : Gap Between Management Perception and Service-Quality Specifications)

ผู้บริหารงานบริการทราบความต้องการของลูกค้า แต่ในการบริหารงานไม่ได้นำความต้องการของลูกค้ากำหนดเป็นเป้าหมายมาตรฐานของการให้บริการ ไม่มีการกำหนดลักษณะคุณภาพการบริการที่มีความเหมาะสม มาตรฐานการบริหารงานบริการกำหนดตามความคิดเห็นของผู้บริหารงานบริการ ส่งผลให้ไม่มีการพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพราะละเลยความต้องการของลูกค้าและไม่มีกระบวนการกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

3. ช่องว่างระหว่างมาตรฐานบริการที่ได้กำหนดไว้กับบริการที่ส่งมอบ (GAP 3 : Gap Between Service-Quality Specifications and Service Delivery)

ผู้บริหารงานบริการได้กำหนดลักษณะคุณภาพการบริการไว้แล้ว แต่มีปัจจัยหลายประการส่งผลให้การบริการที่ลูกค้าได้รับไม่เป็นไปตามที่กำหนด เช่น พนักงานปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน เนื่องมาจากความขัดแย้งในบทบาท ระบบการประเมินผลงานไม่ชัดเจน ขาดการมอบหมายอำนาจ พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถหรือขาดการอบรมและไม่ให้ความร่วมมือกับองค์กร ทั้งหมดที่ได้กล่าวเป็นช่องว่างของงานบริการทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างวัตถุประสงค์และผลงานบริการ ความขัดแย้งของต้นทุนและการให้ผลตอบแทน

4. ช่องว่างระหว่างบริการที่ให้การติดต่อสื่อสารภายนอกให้ลูกค้าทราบ (GAP 4 : Gap Between Service Delivery and External Communications)

การติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงการให้บริการส่งผลต่อบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะรับรู้เมื่อได้รับการบริการแล้ว งานบริการที่พนักงานตั้งใจมอบให้อาจจะแตกต่างจากบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ เนื่องจากพนักงานไม่มีความเข้าใจการตลาดภายในองค์กรระหว่างพนักงานขายกับพนักงานที่ให้บริการ การตลาดภายนอกองค์กร ไม่มีประสิทธิภาพในการให้ความรู้แก่ลูกค้า การโฆษณาเกินความเป็นจริง

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่ให้ลูกค้ารับรู้กับบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (GAP 5 : Gap Between Perceived Service and Expected Service)

คุณภาพการบริการจะแปรผันโดยตรงกับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่เกิดจากบริการที่ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับ เป็นผลมาจากการบอกต่อแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ลูกค้าได้รับ การเปรียบเทียบบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ งานบริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพส่งผลให้ลูกค้าซื้อบริการซ้ำ แต่ถึงงานบริการที่รับรู้ดีกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะพูดว่า บริการไม่ดีด้วยคุณภาพส่งผลให้ตัดสินใจไม่ซื้องานบริการในครั้งต่อไป

คุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในการให้ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. เข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะของงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
  - 8.1 ความปลอดภัยทางกาย เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

Parasuraman et. al. (1988) ได้สร้างเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการจำแนก 5 ด้าน ดังนี้

#### 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ และบุคคล ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า นั้น ช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพงานมีความตั้งใจให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน

#### 2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)

การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากลูกค้า

#### 3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive)

พนักงานมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการลูกค้าทันที ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

#### 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)

การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

#### 5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของลูกค้า แต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางให้การให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

Kotler (1997 : 474) กล่าวว่าธุรกิจให้บริการมีงานที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่การเพิ่มความแตกต่างจากคู่แข่ง การเพิ่มคุณภาพของการบริการ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนี้

#### 1. การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน(Managing Competitive Differentiation)

หากธุรกิจให้บริการไม่ต้องการแข่งขันด้านราคา จำเป็นต้องทำให้บริการแตกต่างจากคู่แข่ง โดยการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1.1 บริการที่นำเสนอ (Offer) รวมถึงลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Features) ที่แตกต่างจากคู่แข่งทั่วไป โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

1.1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) ซึ่งได้แก่ บริการพื้นฐานที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ

1.1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service Features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป

1.2 การส่งมอบบริการ (Service Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ผ่านทางบุคลากร สภาพแวดล้อม และกระบวนการให้บริการ

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับธุรกิจให้บริการด้วยสัญลักษณ์ (Symbols) และตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

#### 2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หาก

บริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก

การบริหารธุรกิจบริการที่ดีเลิศนั้น จะต้องปฏิบัติดังนี้

1. แนวความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Concept) บริษัทที่มีการบริการที่ยอดเยี่ยมจะต้องมุ่งการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยการใช้กลยุทธ์สร้างความแตกต่างที่สามารถสร้างความภักดีจากลูกค้าอย่างถาวร

2. มาตรฐานระดับสูง (High Standards) บริการที่ดีที่สุดจะต้องกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการระดับสูง

3. ระบบเพื่อติดตามการให้บริการ (Systems for Monitoring Service Performance) ธุรกิจต้องคอยตรวจสอบการทำงานด้านการให้บริการทั้งของบริษัทและของกลุ่มแข่งขันด้วยเครื่องมือนี้เพื่อใช้วัดผลการทำงาน

4. ระบบเพื่อแก้ไขปัญหาข้อเสนอนะของลูกค้ (Systems for Satisfying Customers' Complaint) เป็นระบบเพื่อรับคำติชมจากลูกค้า เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น

5. การตอบสนองความพึงพอใจทั้งของพนักงานและของลูกค้า (Satisfying Both Employees and Customers) บริษัทที่บริการเยี่ยมยอดต้องเชื่อถือว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานจะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าด้วย ฝ่ายบริหารจะให้การตลาดภายใน และสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุนพนักงานและให้รางวัลสำหรับการให้บริการที่ดี โดยการตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน

การบริหารและประสิทธิภาพในการให้บริการ (Managing Productivity) ซึ่งสามารถทำได้ 7 วิธี คือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญเพิ่มขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
2. เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยการขอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง
3. เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ

4. การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ

5. การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานเขาแทนแรงงานบริษัท

7. การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพในการบริการ

ธุรกิจให้บริการที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในแง่การลดคุณภาพของการบริการ รวมทั้งยังคงสามารถรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ด้วย

Longnecker (1997 อ้างถึงใน ผกากรอง ถาวรเสถียรกุล. 2543 : 22) กล่าวว่า การให้บริการลูกค้าอาจจะมีประสิทธิผล หรือ ไม่มีประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางบวก ต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านคุณภาพการบริการมี 6 ปัจจัย คือ

1. มุ่งไปที่เป้าหมาย (Being on target) กำหนดและสนองตอบความคาดหวังของลูกค้า ทำสิ่งที่ให้สัญญาไว้ ณ สถานที่และเวลาตามสัญญา ให้ลูกค้าได้ทราบถึงสิ่งที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติ
2. เอาใจใส่และเป็นธุระให้ (Care and Concern) ให้ความเห็นอกเห็นใจ ปรับอารมณ์ให้อยู่ในสภาวะอารมณ์ทางจิตใจและความต้องการของลูกค้า เอาใจใส่ดูแลและเต็มใจที่จะช่วย
3. ปฏิบัติโดยทันที (Spontaneity) ให้อำนาจผู้ให้บริการในการคิดและการสนองตอบอย่างรวดเร็ว ยินยอมให้ดุลพินิจและสติปัญญาในการตัดสินใจด้วยตนเองแทนที่จะต้องรอคำสั่งทำตามระเบียบ
4. การแก้ปัญหา (Problem Solving) อบรมและส่งเสริมผู้ให้บริการเรื่องการแก้ปัญหา ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจอย่างเต็มที่เมื่อลูกค้ามีปัญหา ลูกค้าจะจดจำการตอบสนองที่ดีไปตลอด จึงควรใช้โอกาสนี้แสดงให้ลูกค้าเห็นถึงศักยภาพและความสามารถขององค์กร
5. การติดตามผล (Follow-up) การติดตามผลจะได้รับความสนใจจากลูกค้าและมักได้รับความนิยมนิยมชมชอบอย่างจริงใจ การติดตามผลสัมพันธ์กับการเอาใจใส่ และความเป็นมืออาชีพ จึงควรติดตามผลอย่างมีไหวพริบและสร้างชื่อเสียงให้เลื่องลือถึงคุณภาพของการให้บริการ
6. การกอบกู้ (Recovery) ลูกค้าที่ประสบปัญหามักตั้งความคาดหวังในการแก้ไขปัญหาไว้ต่ำ ดังนั้นลูกค้าจะประทับใจมาก หากการแก้ไขเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยรักษาภาพลักษณ์ของการให้บริการที่มีคุณภาพสูงไว้ได้อย่างถาวร

จากการศึกษาของ Aday Anderson (อ้างถึงใน ร.ต.อ.วรรณิ เสาวภาคย์. 2539 : 6) การพิจารณาความสามารถของการบริการ โดยวัดจาก

1. การให้บริการนั้นมีความยุติธรรมเสมอภาคทั่วหน้า ไม่ว่าผู้มาให้บริการจะเป็นใครก็ตามจะต้องเท่าเทียมกัน
2. รวดเร็ว ทันเวลา ตามความเร่งด่วนจำเป็น
3. เพียงพอทั้งในเรื่องด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์
4. มีความเอื้อเฟื้อ
5. มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนาบริการทางด้าน ปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ซึ่งต้องรวมทั้งความพอเพียงของบริการที่มีอยู่นั้นเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ และการเข้าถึงแหล่งบริการเป็นไปได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงสถานที่ตั้ง การเดินทางและแหล่ง บริการนั้นมีความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้ใช้บริการตลอดทั้งยังได้รับการยอมรับคุณภาพของบริการ (Receptability) และยอมรับสถานะของผู้ให้บริการด้วย

สำหรับธุรกิจบริการ การควบคุมคุณภาพถือเป็นความรับผิดชอบด้านการบริหารที่สูงสุด เนื่องจากสิ่งที่บริษัทฯ คือ บริการ และอนาคตของบริษัทขึ้นอยู่กับความรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า

## 2.4 ภาพรวมของธุรกิจสนามกอล์ฟ

### 2.4.1 ลักษณะการดำเนินธุรกิจสนามกอล์ฟจากอดีตสู่ปัจจุบัน

ระยะเริ่มแรกการดำเนินธุรกิจสนามกอล์ฟในประเทศไทยนั้นจะมีบริการเฉพาะสนามกอล์ฟอย่างเดียว และเน้นการเป็นสวัสดิการต่อพนักงานของราชการและรัฐวิสาหกิจเสียส่วนใหญ่ ต่อมานักธุรกิจเริ่มเห็นช่องทางในธุรกิจสนามกอล์ฟในเชิงพาณิชย์มากขึ้น ได้มีการพัฒนารูปแบบสนามกอล์ฟควบคู่กับศูนย์กีฬาได้หลายๆ ประเภท พัฒนาการดังกล่าวคือสนามกอล์ฟสามพราน แต่การดำเนินการดังกล่าวยังต้องใช้เวลาหลายปีกว่าจะคุ้มทุน และทำกำไรได้ไม่มากนัก ดังนั้นพัฒนาการสนามกอล์ฟ ได้เริ่มมีการนำวิธีการจำหน่ายสิทธิการเป็นสมาชิกและการจัดสรรที่ดินเกิดขึ้น เช่น สนามกอล์ฟกรุงเทพกรีฑา แต่โครงการดังกล่าวไม่ได้เน้นที่การพัฒนาที่ดินยังคงเน้นไปที่สนามกอล์ฟ แต่ก็นับได้ว่าประสบความสำเร็จพอสมควรและต่อมาพัฒนาการสนามกอล์ฟเริ่มเปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นถึงผลตอบแทนที่สูงขึ้น โดยหันไปเน้นที่การพัฒนาที่ดิน และให้สนามกอล์ฟเป็นเพียงจุดขายเพื่อดึงดูดความสนใจ โครงการดังกล่าวโครงการแรก ได้แก่ หมู่บ้านนวมธานี และนับตั้งแต่ พ.ศ.2530 เป็นต้นมารูปแบบการดำเนินงาน โครงการได้พัฒนาไปอย่างมาก โดยมีการดำเนินโครงการสนามกอล์ฟควบคู่กับการพัฒนาที่ดินรูปแบบต่าง ๆ เช่น บ้านจัดสรร คอนโดมิเนียม สวนเกษตร เป็นต้น

การขยายตัวของสนามกอล์ฟที่ผ่านมามีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการขยายตัวคือ การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ จากตัวเลขการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ.2533-2535 นับได้ว่าเป็นอัตราที่สูงประเทศหนึ่งในโลก จึงส่งผลให้รายได้ประชาชาติ และความเป็นอยู่ของประชาชนไทยดีขึ้น จึงมีโอกาสในการออกกำลังกาย พักผ่อนหย่อนใจกันมากขึ้น กีฬาอล์ฟจึงเป็นกีฬาประเภทหนึ่งที่ได้รับคามนิยมด้วยเช่นกัน

จากอดีตกีฬาอล์ฟเป็นกีฬาของคนมีฐานะดีทั้งทางสังคม และการเมืองรวมทั้งฐานะทางการบริหาร แต่ปัจจุบันความนิยมดังกล่าวได้ขยายตัวออกมาถึงชนชั้นกลางก็สามารถเล่นกอล์ฟได้ โดยมีตัวกระตุ้นที่สำคัญคือ กลุ่มบุคคลใกล้ชิด หน้าที่การงาน เป็นต้น

จำนวนนักธุรกิจ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีจำนวนมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากผลของการส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยวของภาครัฐบาล

ด้านสังคม กีฬาอล์ฟถือว่าเป็นกีฬาที่ช่วยเสริมสร้างมิตรภาพที่คืออย่างหนึ่งในสังคมไทย

## 2.4.2 โครงสร้างธุรกิจสนามกอล์ฟ

โครงสร้างธุรกิจสนามกอล์ฟจะประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure) ในการประกอบธุรกิจสนามกอล์ฟ จะประกอบไปด้วยต้นทุนหลักๆ ดังนี้

- 1.1 ค่าที่ดินจะมีสัดส่วน ร้อยละ 35.00
- 1.2 ค่าพัฒนาที่ดินมีสัดส่วน ร้อยละ 25.00
- 1.3 ค่าออกแบบสนามกอล์ฟมีสัดส่วน ร้อยละ 2.00
- 1.4 ค่าก่อสร้างสนามกอล์ฟมีสัดส่วน ร้อยละ 20.00
- 1.5 ค่าก่อสร้างอื่นๆ มีสัดส่วน ร้อยละ 18.00

โดยทั่วไปสนามกอล์ฟขนาดมาตรฐาน 18 หลุม ต้องใช้ที่ดินอย่างน้อย 400-500 ไร่ ในการก่อสร้าง ดังนั้น ราคาที่ดิน และค่าพัฒนาที่ดินจะต้องพิจารณาถึงราคา และสภาพของการพัฒนาที่ดินอย่างเหมาะสม ส่วนการออกแบบสนามและค่าก่อสร้างนั้นจะขึ้นอยู่กับการเน้นถึงการกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Product Positioning) ของโครงการว่าจะอยู่ในระดับใด ซึ่งบางแห่งต้องการเน้นถึงความเป็นมาตรฐาน และคุณภาพจึงนำเอานักกอล์ฟที่มีชื่อเสียงระดับโลกมาเป็นผู้ออกแบบให้ ส่วนค่าก่อสร้างนั้นโดยเฉลี่ยแล้วขนาดสนามมาตรฐาน 18 หลุม ค่าก่อสร้างราว 100 ล้านบาทขึ้นไป ซึ่งยังไม่รวมค่าก่อสร้างอื่น ๆ เช่น สโมสร คลับเฮาส์ เป็นต้น ดังนั้นสัดส่วนของต้นทุนจะเป็นเท่าใดนั้นทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดทุกโครงการจะดำเนินการโดยมีการพัฒนาที่ดินควบคู่กับโครงการไปด้วย ทั้งนี้เพราะผลตอบแทนโครงการก็ดี หรือความเป็นไปได้ทางการเงินก็ดี เป็นปัจจัยกำหนดให้การดำเนินธุรกิจในอนาคตนี้ต้องดำเนินการควบคู่กับการพัฒนาที่ดิน

### 2. โครงสร้างทางการตลาด

การดำเนินธุรกิจสนามกอล์ฟมีหลายรูปแบบ เช่น ควบกับสวนเกษตร คอนโดมิเนียม รีสอร์ท บ้านจัดสรร เป็นต้น การมีสนามกอล์ฟเป็นเพียงกำหนดจุดขาย (Selling Point) เพื่อสร้างรายได้และผลกำไรจากการพัฒนาที่ดินดังกล่าว ซึ่งโครงสร้างการตลาดพิจารณาจากส่วนประสมทางการตลาดดังนี้

2.1 ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product/Service) โครงการอาจจะมีผลิตภัณฑ์ คือ สนามกอล์ฟเพียงอย่างเดียว หรือควบคู่สนามกอล์ฟกับการพัฒนาที่ดินรวมถึงการบริการลูกค้า

2.2 ราคา (Price) สำหรับการตั้งราคาโครงการนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ คือ

1. ต้นทุนที่ดิน
2. สถานที่ตั้ง
3. ระดับมาตรฐานสนาม
4. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

5. เศรษฐกิจในขณะนั้น

6. ราคาของกลุ่มแข่งขัน

### 2.3 ช่องทางการจำหน่าย (Place) ในอุตสาหกรรมนี้ พอสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตลาดใกล้ชิด (Captive Market) กลุ่มลูกค้าที่ใกล้ชิดกลุ่มผู้ดำเนินโครงการ และผู้ที่คุ้นเคยในแวดวงเดียวกัน

2. การขายตรงถึงกลุ่มลูกค้า (Direct Sell) โดยการส่งจดหมาย ข่าวสาร การขอพบ โดยตรง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้สูง เป็นสมาชิกกอล์ฟหลายแห่ง

3. บริษัทตัวแทน (Agency) คือ องค์กรที่ตั้งขึ้นมาเพื่อแสวงหาประโยชน์และอำนวยความสะดวกในการซื้อขายแลกเปลี่ยนสมาชิกสนามกอล์ฟ

### 2.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ในปัจจุบันมีการจัดทำหลายรูปแบบพอสรุปได้ดังนี้

1. การโฆษณา เน้นความเข้าใจ ถ่ายทอดข่าวสาร

2. การขายโดยพนักงานขาย เน้นการให้ข้อมูลเพิ่มเติมติดตามผล อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า

3. การส่งเสริมการขาย เน้นการกระตุ้นความต้องการของลูกค้าเร่งเร้าให้เกิดการตัดสินใจ

4. การประชาสัมพันธ์ แนะนำโครงการต่อสื่อมวลชน สร้างภาพพจน์เพื่อสร้างความมั่นใจต่อลูกค้า การเปิดโครงการอย่างหรูหรา

5. การตลาดทางตรง (Direct Marketing) โดยเป็นการขายตรงถึงลูกค้า

#### 2.4.3 ศักยภาพของธุรกิจสนามกอล์ฟในประเทศไทย

การแข่งขันของธุรกิจสนามกอล์ฟไม่รุนแรง เนื่องจากจำนวนสนามยังมีจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบกับจำนวนนักกอล์ฟ และอำนาจการต่อรองของผู้ซื้ออยู่ในเกณฑ์ต่ำ แต่เกิดปัญหาขาดแคลนวัสดุในการก่อสร้าง รวมทั้งเงินทุนและวิศวกร สถาปนิก ดังนั้นอำนาจการต่อรองทางด้านผู้ดำเนินการก่อสร้าง และวิศวกรผู้ควบคุมโครงการจึงมีสูง ในแง่ของผู้ที่จะเข้ามาในอุตสาหกรรมนี้ย่อมเผชิญปัญหาราคาที่ดิน ซึ่งมีราคาสูงและการขายรวมที่ดินผืนใหญ่ในอนาคตย่อมยากขึ้น

เนื่องจากธุรกิจสนามกอล์ฟเป็นธุรกิจที่มีการลงทุนสูง และใช้เนื้อที่ดินมากในแต่ละโครงการ รวมทั้งสนามกอล์ฟซึ่งเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยประเภทหนึ่ง ดังนั้นการเข้าสู่อุตสาหกรรมสนามกอล์ฟจึงต้องพิจารณาสถานะเศรษฐกิจซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจประเภทนี้ทั้งเร็วและแรงกว่าธุรกิจประเภทอื่น ๆ เนื่องจากสนามกอล์ฟเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยซึ่งดักถ่วงข้างต้น ในด้านการดำเนินการเช่นกันลักษณะภูมิประเทศ และ โดยเฉพาะเรื่องดินและน้ำเป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อการอยู่รอดของสนามกอล์ฟ

#### 2.4.4 รูปแบบของธุรกิจสนามกอล์ฟ

ระยะเริ่มแรกเป็นธุรกิจที่ไม่แสวงหากำไร ส่วนใหญ่เกิดขึ้นมาเพื่อจัดให้เป็นสวัสดิการแก่พนักงาน ดังนั้นสนามกอล์ฟส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นจะเป็นของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

ในช่วงต่อมาก็ฟากอล์ฟได้รับความนิยมแพร่หลายมากขึ้นในกลุ่มของผู้มีรายได้สูงทำให้นักธุรกิจมองเห็นช่องทางในเชิงพาณิชย์ และได้นำธุรกิจกอล์ฟมาพัฒนาขึ้นในเมืองไทยเป็นยุคที่สนามกอล์ฟก้าวเข้าสู่ธุรกิจกีฬาอย่างแท้จริงมีการลงทุนสร้างสนามกอล์ฟพร้อมศูนย์กีฬาและธุรกิจต่อเนื่อง ซึ่งสนามกอล์ฟสามพรานเป็นกลุ่มแรกที่ริเริ่มเอาสนามกอล์ฟมาพัฒนาร่วมกับสปอร์ตคลับหรือคลับเฮาส์ ตามด้วยร้านขายอาหาร และเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายและซ่อมแซมอุปกรณ์กอล์ฟ แต่ในความเป็นจริงธุรกิจสนามกอล์ฟเหล่านี้ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ทำกำไรได้ไม่มากนัก ทั้งนี้เนื่องจากว่าต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างนานในการคืนทุน คือ ประมาณ 15-20 ปี

ที่ผ่านมาการดำเนินการด้านการลงทุนของธุรกิจกอล์ฟ มีลักษณะของการดำเนินธุรกิจแบบค่อยเป็นค่อยไป อาศัยห้วงระยะเวลาที่ยาวนาน จึงสามารถจัดเก็บรายได้ให้เข้าจุดคุ้มทุน เนื่องด้วยงบลงทุน โดยเฉพาะการจัดสร้างสนามและสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นสูงมาก แต่การจัดเก็บรายได้ในระยะแรกนั้นเป็นเพียงค่าบริการที่ได้รับจากนักกีฬาที่ใช้บริการ ซึ่งในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา จึงได้มีการปรับเปลี่ยนการลงทุน โดยอาจกล่าวได้ว่าการลงทุนใน 2 ลักษณะ คือ

1. การลงทุนโดยวิธีจัดเก็บค่าสมาชิกล่วงหน้า ทั้งนี้เพื่อทดแทนเงินกู้ ตลอดจนเงินการลดเกณฑ์การเสีย เนื่องจากสามารถคำนวณ ค่าการลงทุน และการดำเนินธุรกิจ ได้ใกล้เคียงกับกลุ่มสมาชิกที่ใช้บริการ

2. การลงทุนโดยใช้เงินร่วมจากกลุ่มบุคคล หรือจากแหล่งสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ การลงทุนในกรณีนี้มักเป็นการลงทุนในโครงการใหญ่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้านพัก และที่ดินจัดสรรครบครัน

การผนวกธุรกิจพัฒนาที่ดินเข้ากับธุรกิจสนามกอล์ฟนั้นในเชิงธุรกิจแล้วจะถือว่าเป็นการพัฒนาแบบใหม่ที่เหมาะสมกับการลงทุนมากขึ้น ซึ่งรูปแบบใหม่นี้ถือกำเนิดขึ้นมาโดยสนามกอล์ฟกรุงเทพกีฬาเมื่อปี พ.ศ.2512 แต่ก็ยังเป็นธุรกิจที่สร้างมาโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อจัดสวัสดิการให้กับนักกอล์ฟได้รับความสะดวกสบายในการเล่นกอล์ฟมากกว่าที่จะหวังผลกำไร ต่อมาในช่วงหลังก็มีกลุ่มนักธุรกิจที่มองเห็นช่องทางในการทำกำไรจากธุรกิจสนามกอล์ฟโดยการเอาธุรกิจพัฒนาที่ดินเข้ามาผนวกกับสนามกอล์ฟอย่างเต็มตัว โดยที่ใช้สนามกอล์ฟเป็นจุดขาย และเก็บเกี่ยวผลกำไรจากการพัฒนาที่ดิน โครงการแรกๆที่ทำคือ นวธานี ซึ่งถือได้ว่าเป็นต้นแบบแห่งอุตสาหกรรมยุคใหม่

รูปแบบธุรกิจสนามกอล์ฟได้พัฒนาจากกีฬาสมัครเล่นประเภทหนึ่งเป็นกีฬาเชิงธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์อย่างสมบูรณ์เมื่อปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา โดยมีการใช้สนามกอล์ฟเป็นจุดดึงดูดให้ซื้อที่ดินและบ้านในบริเวณสนามกอล์ฟไว้เป็นที่พักอาศัยหรือเพื่อการพักผ่อน นอกจากนี้ยังได้สิทธิ

สมัครเป็นสมาชิกสนามกอล์ฟอีกด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงในการซื้อขายที่ดินและสิทธิของสมาชิกสนามกอล์ฟในแต่ละโครงการ ธุรกิจสนามกอล์ฟที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมาต่อเนื่องจนถึงต้นทศวรรษนี้เป็นเพราะการทำรายได้ที่มีมูลค่าสูงจากการขายบ้านและที่ดินมากกว่ากิจการสนามกอล์ฟเพียงอย่างเดียว หรืออีกนัยหนึ่งก็คือเป็นผลที่เกิดจากการพัฒนารูปแบบธุรกิจสนามกอล์ฟเข้ากับการพัฒนาที่ดินนั่นเอง ซึ่งรูปแบบของการพัฒนาที่ดินควบคู่กันมีหลายอย่างทั้งที่เป็นสวนเกษตร บ้านจัดสรร คอนโดมิเนียม และรีสอร์ท

การประกอบธุรกิจสนามกอล์ฟเป็นธุรกิจที่มีความต้องการใช้ที่ดินจำนวนมาก การเพิ่มขึ้นของโครงการสนามกอล์ฟแต่ละโครงการ ก็จะหมายถึงที่ดินที่ถูกใช้ไปไม่น้อยกว่า 500-600 ไร่ รวมทั้งนโยบายของภาครัฐบาลที่มองเห็นโครงการสนามกอล์ฟเป็นของฟุ่มเฟือยไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เมื่อปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา รูปแบบของธุรกิจสนามกอล์ฟก็เริ่มเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด เมื่อประเทศไทยประสบภาวะเศรษฐกิจการจ้ดหาที่ดินรวมทั้งแหล่งเงินทุนในการดำเนินโครงการสนามกอล์ฟก็ยากยิ่งขึ้น จากรูปแบบสนามกอล์ฟมาตรฐานสากลผนวกกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีหลายต่อหลายโครงการต้องหยุดโครงการ ชะลอโครงการ พฤติกรรมของผู้บริโภคก็เปลี่ยนไป ความฟุ่มเฟือยก็น้อยลงตามอำนาจกำลังซื้อ โครงการสนามกอล์ฟต่าง ๆ ก็ชะลอ และเงียบไปกับสภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย

## 2.5 ลักษณะการทำงานและผลตอบแทนของพนักงานถือถุงกอล์ฟ

### 2.5.1 งานหลักของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสนามกอล์ฟ

การทำงานรับจ้างบริการแบกถุงกอล์ฟ พนักงานถือถุงกอล์ฟทุกคนจะมีหมายเลขประจำตัว เมื่อถึงหมายเลขของตนแล้วพนักงานก็จะได้ “ลกรอบ” (ลงไปแบกถุงกอล์ฟในสนามกอล์ฟ สำหรับนักกอล์ฟใช้คำว่า “ออกรอบ” ) หน้าที่ของพนักงานถือถุงกอล์ฟเมื่อลกรอบไปแล้วคือ พนักงานถือถุงกอล์ฟจะเป็นผู้ช่วยนักกอล์ฟในการปฏิบัติตามกฎของสนามกอล์ฟ และปฏิบัติตามกติกากอล์ฟ

หน้าที่ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ จะเริ่มตั้งแต่การขึ้นแท่นสำหรับตีลูกออกไป (TEE-OFF) หลุมที่ 1 ตีลูกออกไปตามแนวสนาม (Fair Way) ซึ่งต้องตีผ่าอุปสรรค เช่น ต้นไม้ พุ่มไม้ ทราย น้ำ เนินเขา จนกว่าลูกกอล์ฟจะขึ้นบนแท่น (Green) สำหรับตีลูกกอล์ฟลงหลุมที่ 1 และจะดำเนินเรื่อยไปจนครบทุกหลุม

นอกจากนี้พนักงานถือถุงกอล์ฟยังต้องคอยรับหน้าที่ ดูแลอุปกรณ์ไม้ตีกอล์ฟ ลูกกอล์ฟ ให้สะอาดเรียบร้อย คอยหยิบเปลี่ยนอุปกรณ์ให้นักกอล์ฟ ในขณะที่กำลังเดินอยู่ในสนาม คอยคูทิศทางและจุดตกของลูกกอล์ฟ คอยดูระยะที่นักกอล์ฟตีไปไกลแค่ไหน จดจำนวนครั้งที่นายตี จดแต้มเสียแต้ม พร้อมกับคอยซ่อมสนามโดยใช้ทรายกลบตามจุดที่นักกอล์ฟตีหญ้าเปิดไว้ เหล่านี้

เป็นเพียงหน้าที่ขั้นพื้นฐาน ยังไม่ต้องใช้ประสบการณ์มาก เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้นแล้ว แคดดี้จะสามารถทำหน้าที่แนะนำแก่นักกอล์ฟได้ โดยบอกระยะการตีที่แม่นยำ การบอกน้ำหนักและทิศทางการตีควรจะไปทางซ้ายหรือขวา บอกข้อควรระวังและอุปสรรคของสนามว่ามีอะไรบ้างในการตีแต่ละครั้ง บอกข้อบกพร่องในการตีของนักกอล์ฟ เป็นต้น

## 2.5.2 การจ้างงาน รายได้ และสวัสดิการของพนักงานถือถุงกอล์ฟ

### 2.5.2.1 การจ้างงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ

สนามกอล์ฟไม่ได้เป็นผู้จ้างงาน โดยตรง สนามกอล์ฟมีบทบาทเป็นผู้จัดหางานให้กับพนักงานถือถุงกอล์ฟ แบบมีเงินเดือนและไม่มีค่าธรรมเนียมอย่างเป็นทางการ ลักษณะการจ้างงานทางสนามจะเป็นผู้กำหนดราคาค่าบริการ (Caddy Fee) วางระเบียบในการลงรอบ โดยมีหัวหน้าพนักงานถือถุงกอล์ฟเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยของพนักงาน ให้เป็นไปตามเงื่อนไขข้อกำหนดต่าง ๆ ของทางสนาม

### 2.5.2.2 รายได้และเงินรางวัล

รายได้ของพนักงานถือถุงกอล์ฟจะมาจากจำนวนค่าบริการแคดดี้ โดยสามารถนำบัตรเหล่านั้นมาขึ้นเงินกับทางสนาม ซึ่งในแต่ละสนามจะหักเงินจำนวนหนึ่งไว้สำหรับเป็นสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงาน นอกจากบัตรแคดดี้แล้ว พนักงานถือถุงกอล์ฟยังอาจจะได้รับรายได้พิเศษจากการตบรางวัลจากนักกอล์ฟเป็นเงิน “ทิป” (Tip) นอกจากนี้รายได้ของพนักงานถือถุงกอล์ฟยังขึ้นอยู่กับจำนวนนักกอล์ฟที่มาตีในแต่ละวัน ส่งผลต่อความถี่ในการได้ลงรอบ จำนวนนักกอล์ฟจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับวันหยุดนักขัตฤกษ์ ฤดูกาล แข่งขัน ฤดูกาล เป็นต้น

### 2.5.2.3 สวัสดิการ

แม้ว่าพนักงานถือถุงกอล์ฟเป็นลักษณะการจ้างงานอย่างไม่เป็นทางการ แต่ในแต่ละสนามกอล์ฟก็ได้จัดให้มีเงินสวัสดิการพนักงานถือถุงกอล์ฟ เพื่อเป็นการช่วยเหลือสงเคราะห์แก่พนักงานและครอบครัวในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเจ็บป่วย การเสียชีวิต เป็นต้น

## 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.6.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เป็นสิ่งที่สร้างความมั่นคงให้แก่ตัวพนักงาน และองค์การในการทำงานและยังส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองในด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ ของประเทศได้ ดังมีผู้ศึกษางานวิจัยดังต่อไปนี้ คือ

วอลตัน (1973 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ใช้แรงงานอุตสาหกรรมพบปัญหาว่าความต้องการมาตรฐานการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคมยุคอุตสาหกรรม

สูงขึ้น แต่รูปแบบงานไม่ตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เนื่องจากผู้ประกอบการสนใจแต่เฉพาะการพัฒนาด้านเทคโนโลยี และเศรษฐกิจ ไม่คำนึงที่จะตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้แรงงาน เช่น ความคาดหวังด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษาที่สูงขึ้น การพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง เป็นต้น บุคคลเหล่านี้จึงเกิดภาวะความแปลกแยก การขาดงานและการลาออกจากงานตามมา

**ทวีศรี กรีทอง (2529 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพที่มีคู่สมรสแล้ว มีคุณภาพชีวิตสูงกว่าพยาบาลที่เป็น โสด คุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องอายุ ประสบการณ์และตำแหน่ง อายุและขนาดของโรงพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพ

**พิไลสรร แดงสอาด (2532 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของคนงานประจำเรือ โดยทำการศึกษากับคนประจำเรือ 2 ระดับ คือ ระดับเจ้าหน้าที่ประจำเรือและลูกเรือที่ทำงานเดินเรือทะเลระหว่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า คนประจำเรือส่วนใหญ่ มีอายุโดยเฉลี่ยสูงกว่ามาตรฐาน ในเรื่องอายุคนประจำเรือของมาตรฐานแรงงานสากล สำหรับสภาพการจ้างงานคนประจำเรือเกือบทั้งหมด ได้รับการจ้างโดยการทำสัญญาจ้าง ที่มีเกือบครึ่งหนึ่งต้องทำงานทุกวัน สัปดาห์ละ 7 วัน มีชั่วโมงการทำงานวันละ 8 ชั่วโมง แล้วยังต้องทำงานล่วงเวลาอีก วันละ 3-4 ชั่วโมง ไม่ได้สิทธิการหยุดในวันหยุดตามประเพณี ในด้านทัศนคติของคนประจำเรือที่มีต่อสภาพการจ้างงานและการทำงาน พบว่า คนประจำเรือส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สภาพการจ้างงาน สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสม ที่เห็นว่าไม่เหมาะสมเฉพาะในเรื่อง สิทธิวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี และบริการเพื่อการพักผ่อน จากผลการศึกษาสรุปว่า เมื่อพิจารณาตามมาตรฐานแรงงานสากลและมิติคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ปรากฏว่าคนประจำเรือทั้งสองระดับ แม้จะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่คุณภาพชีวิตการทำงานที่ปรากฏยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากแรงงานกลุ่มนี้ยังไม่มีมาตรฐานการทำงานที่แน่นอน ไม่ได้รับการคุ้มครองดูแล รวมทั้งการส่งเสริมให้มีสภาพความเป็นอยู่และสภาพการทำงานที่ดี

**สุทิน สายสงวน (2533 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร ที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอภาคใต้ โดยให้คุณภาพชีวิตการทำงาน วัดจากมิติด้านความพึงพอใจในการทำงานกับมิติสุขภาพจิตในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท และความเสียเปรียบสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ แต่ความก้าวหน้าทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ

**สุจินดา อ่อนแก้ว** (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ใน สหวิทยาลัยทวารวดี ผลการวิจัยโดยรวมพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ตาม องค์ประกอบ 8 ด้านโดยภาพรวมพบว่า รายการที่มีผู้ระบุไว้สูงสุดในแต่ละด้านคือ

- 1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอได้แก่อาจารย์ที่จะไม่เปลี่ยนงาน
- 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพได้อยู่ในระดับที่ปลอดภัย
- 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคลได้แก่ การให้การสนับสนุน และการส่งเสริมการ พัฒนาความสามารถ
- 4) ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ การส่งเสริมให้ก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ และการทำงานที่มั่นคง
- 5) ด้านบูรณาการทางสังคม ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถ
- 6) ด้านธรรมเนียมในองค์กร ได้แก่ มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล
- 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ได้แก่อาจารย์พอใจกับการใช้ เวลาเพื่อทำงาน ครอบครัว สังคม และการมีเวลาส่วนตัว
- 8) ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนใน ด้านวิชาการ

**กัลยา ดิษฐ์เจริญ** (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร โดยการทำการศึกษาเฉพาะมิติความพึง พอใจในการทำงาน 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทนหรือรายได้ และปัจจัย จูงใจกับปัจจัยภูมิหลังประชากร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาด กลางเขตกรุงเทพมหานคร จะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจในการทำงานอยู่ ในระดับปานกลาง

**มาซากิ โอชิยาม่า** (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตด้านการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม เพื่อนของคนงานในนิคมฯ มีความเหนียวแน่น มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีการพูดคุยกัน ในหลายด้าน การเกิดขึ้นของกลุ่มส่วนใหญ่เกิดจากความสัมพันธ์ที่เริ่มจากกลุ่มเล็กและมาประกอบขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระดับกลุ่ม ในแง่ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเกือบทั้งหมดสามารถเข้า กับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

**อักษร ดำรงสุกิจ** (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) โรงงาน บางปะอิน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 220 คน พบว่า พนักงานมีระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ

แรงงาน คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ในการพิจารณาในมิติย่อย พบว่า ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและอายุของพนักงาน

**ปาริชาติ ชีระวิทย์ (2541 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานจำนวน 341 คน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานที่รับรู้ว่าจะงานหนัก จะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่รับรู้ในเรื่องปริมาณงานว่าไม่หนักในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.07-0.0001 พนักงานที่มีความคลุมเครือในบทบาทจะมีความเครียดด้านต่าง ๆ มากกว่าพนักงานที่ไม่มี ความคลุมเครือในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.03-0.006 พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาท จะมีความเครียดด้านต่าง ๆ มากกว่าพนักงานที่ไม่มี ความขัดแย้งในบทบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001-0.0001 พนักงานที่มีอายุมากกว่า 24 ปี มีคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีการศึกษาเทียบเท่าหรือสูงกว่าอนุปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาดำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณภาพชีวิตโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีสภาพภาพสมรส มีคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0001 พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทจะมีคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าพนักงานที่ไม่มี ความขัดแย้งในบทบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05-0.0001

**กวนัย น้อยวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท มินิแบไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานปฏิบัติการจำนวน 365 คน พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

**สฤณี สิงหรวงกูร (2542 : บทคัดย่อ)** ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเลือกศึกษาตัวแปร ซึ่งประกอบด้วยประเภทธนาคาร และปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทของงานที่ทำ ตำแหน่งงานและเงินเดือน ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และมั่นคง ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการยกย่องนับถือ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของทั้งสองธนาคาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน คือด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคง และด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 พบว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน พบว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอายุ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5

## 2.6.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Meyer et. Al. (1993 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและต่ออาชีพ : ศึกษาและทดสอบสามองค์ประกอบของแนวคิด ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนพยาบาลของมหาวิทยาลัยควีน จำนวน 336 คน และพยาบาลรัฐออนตาริโอ ประเทศแคนาดา จำนวน 603 คน โดยวัดความผูกพันสามองค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านการลงทุน ความผูกพันด้านความรับผิดชอบ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันด้านความรู้สึกรัก แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านความรับผิดชอบ ระยะเวลาเรียนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันด้านความรู้สึกรักและด้านความรับผิดชอบ แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านการลงทุน ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก และด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ ความผูกพันด้านการลงทุนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจคงอยู่ ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกรักและด้านความรับผิดชอบ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันด้านการลงทุน ความผูกพันทั้งสามแบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเข้าร่วมกิจกรรม ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่ออาชีพ สามารถพยากรณ์การเข้าร่วมกิจกรรม ความตั้งใจลาออก ความจงรักภักดี การขาดงาน ความเฉื่อยชา การช่วยเหลือผู้อื่นและการบริหารเวลา

Liou (1995 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเข้าใจเรื่องความผูกพันของพนักงานในองค์กรสาธารณะ : ศึกษากรณีศูนย์ควบคุมประพตติด้วยรุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์กลางควบคุมประพตติด้วยรุ่นสหรัฐอเมริกา พบว่า ตัวแปรความคลุมเครือในบทบาทความเชื่อมั่นใน

หัวหน้างาน การปฐมนิเทศ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ความเชื่อมั่นในองค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กร โดยความเชื่อถือน้องการ

**จิราวรรณ หาดทรายทอง (2539 : บทคัดย่อ)** ศึกษาถึง ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานการประสานครหลวงสำนักงานใหญ่ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานการประสานครหลวง มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประเด็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและประเด็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ประเด็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรอยู่ในระดับสูง และความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่ง) ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร แต่ความแตกต่างเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (ความสำคัญของตนต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อร่วมงานและองค์กร) ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร

**ชลดา สิทธิสุวรรณ (2539 : บทคัดย่อ)** ศึกษาถึง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ องค์กรพัฒนาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และไม่พบว่าลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานในองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**รัชดาภรณ์ เด่นพงศ์พันธุ์ (2539 : บทคัดย่อ)** ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานของกลุ่มบริษัทธุรกิจเอกชน ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคหนึ่ง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพ การสมรส ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน โบนัสและค่าตอบแทนอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งระดับการศึกษา และประสบการณ์การเข้ารับการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูน และด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และมีตัวแปร 5 ตัวที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูนทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานและความรับผิดชอบ และปัจจัยส่วนบุคคล 1 ด้าน คือ ระยะเวลาทำงาน ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัวนี้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.7954 ( $r = 0.7954$ ) และสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 63.26

**สรายุทธ ปฎิมาประกร (2541 : บทคัดย่อ)** ศึกษาถึงความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน โรงงานผลิตน้ำอัดลมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงและยังพบว่าพนักงานที่มีอายุ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่าง 0.02 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ( $r = 0.631$ )

**วัฒนา ศรีสม (2542 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาถึง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ของบริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละด้าน ของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ในแต่ละด้านต่อความผูกพันต่อองค์กรแล้ว พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้วยปัจจัยค่าจูง ได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหารองค์การด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยการจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโตในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน โบนัสและค่าตอบแทนอื่น ๆ ต่าง ๆ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**วิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542 : บทคัดย่อ)** ศึกษาถึง ระดับการเพิ่มอำนาจในงานระดับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ พบว่า พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์มีระดับการเพิ่ม อำนาจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพัน ต่อองค์กร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร การเพิ่มอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 มีค่าสหสัมพันธ์ .544

**อรปภากร รัตนหิรัญกร (2542 : บทคัดย่อ)** ศึกษาถึง ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กร ของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และเพศ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร

**พรรณชนะ ใจชุ่มชื่น** (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรแบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม และศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือพนักงานระดับหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดกลางจำนวน 204 คน ใน 4 โรงงาน ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้างานระดับต้นมีการสนับสนุนขององค์กร แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการนำชีวิตตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อายุ อายุงาน รายได้ การสนับสนุนขององค์กรและแบบการนำชีวิตตนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อายุงาน รายได้ การสนับสนุนขององค์กร แบบการนำชีวิตตน และ พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**วรรณุช ทองไพบูลย์** (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า บรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับกลาง และบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงว่าถ้าบรรยากาศภายในองค์กรยิ่งดีมากขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น พร้อมทั้งจะทုံมทศความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร

**ศกาวรัตน์ อินทุสมิต** (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึง การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับที่สูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ และยังพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ( $r = 0.755$ ) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า ความเหลื่อมล้ำของอำนาจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ( $r = 0.355$ ) การหลีกเลี่ยง ความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชายและความเป็นหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ( $r = 0.537, 0.531, 0.632, 0.833$  ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก ( $r = 0.214$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

**อำพร เขาวะพานิช** (2543 : บทคัดย่อ) ได้มีการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของแรงงานฝีมือในอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริมนทล พบว่า แรงงานฝีมือในอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป มีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศและอายุ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยเพศชายมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศหญิง และแรงงานฝีมือที่เริ่มทำงานตั้งแต่อายุ 18 ปี เมื่อมีอายุเพิ่มขึ้น ความผูกพันต่อองค์การจะลดลงจะกระทั่งมีอายุ 31 ปีขึ้นไป จึงจะมีความผูกพันเพิ่มขึ้น สำหรับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติและความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อองค์การที่เกิดจากการทำงานในองค์การทุกปัจจัยที่ศึกษา ซึ่งได้แก่งานที่ทำ ความเข้าใจในกระบวนการของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร การรับทราบการป้อนกลับของผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้สึกว่าองค์การเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

### 2.6.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ

**บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2537 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์การ ของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าข้าราชการสถาบัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การและการรับรู้คุณภาพชีวิตงานโดยรวมสูง ในประเด็นของลักษณะส่วนบุคคลนั้น สายงาน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์การ แต่ไม่พบว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า มีระดับความผูกพันองค์การสูงกว่าผู้ที่อายุน้อยกว่า และผู้ชายมีระดับความผูกพันองค์การสูงกว่าผู้หญิง และพบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการสถาบันทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การ และกลุ่มตัวแปรที่มีอำนาจอธิบายความผูกพันองค์การของข้าราชการทั้งสถาบัน คือ การประจักษ์ตน ความภูมิใจในองค์การ รายได้ อายุและโอกาสพัฒนาศักยภาพตามลำดับ กลุ่มตัวแปรหลักที่สามารถอธิบายความผูกพันองค์การของทุกสายงาน คือ การประจักษ์ตนและความภูมิใจในองค์การ

**พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540 : บทคัดย่อ)** ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการสาย ข ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน จะมีความผูกพันในองค์การไม่แตกต่างกัน ยกเว้นกรณีที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน จะมีความผูกพันในองค์การแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนข้าราชการสาย ค ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน จะมีความผูกพันในองค์การไม่แตกต่างกัน ยกเว้นกรณีที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน จะมีความผูกพันในองค์การแตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05 คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการทั้งสาย ข และ ค มีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในองค์การ อยู่ในระดับมาก ด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาส พัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านการประจักษ์ตน อยู่ใน

ระดับปานกลาง ทั้งนี้ข้าราชการสาย ข ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นกรณีข้าราชการสาย ข ที่มีอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับข้าราชการสาย ค ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน ระดับตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านไม่แตกต่างกัน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านการประจักษ์ตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร ( $r = 1.102$ )

**จารุวรรณ โทธา** (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษากรณีเฉพาะวิทยาเขตนนทบุรีและวิทยาเขตเพาะช่าง จำนวน 182 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้าน โอกาสก้าวหน้าในการพัฒนาความสามารถเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันได้ดีที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

**พรสุข อัสวนิเวศน์** (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีโรงงานวัดบูรณะเปิดทหาร กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ข้าราชการกลาโหม รวท.อท.ศอพท. มีความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านภาวะอิสระจากงานของข้าราชการกลาโหมชั้นสัญญาบัตรอยู่ในระดับต่ำ และผลการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า สถานภาพการทำงาน รายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ ธรรมเนียมในองค์กร ภาวะอิสระจากงานและความภูมิใจในองค์กร มีผลทำให้ข้าราชการกลาโหม รวท.อท.ศอพท. มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยที่คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกลาโหม รวท.อท.ศอพท. ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและลักษณะสายงาน ไม่พบว่ามีผลทำให้ข้าราชการกลาโหม รวท.อท.ศอพท. มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงจนสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ พบว่า กลุ่มตัวแปรที่มีอำนาจอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกลาโหม

รวท.อท.ศอพท. ในภาพรวม ได้แก่ รายได้และประโยชน์ตอบแทน ภาวะอิสระจากงานและสังคม สัมพันธ์ตามลำดับ นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามสถานภาพการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวแปร ที่ร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกลาโหมชั้นสัญญาบัตร ได้แก่ ภาวะอิสระจากงานและระดับการศึกษา กลุ่มตัวแปรที่ร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่ รายได้และประโยชน์ตอบแทนและระยะเวลาการทำงาน

**ทิพวรรณ สิริคุณ** (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ประเด็นของลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและยังพบว่า ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม การบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ความก้าวหน้า และมั่นคงในการทำงาน อายุ มีอำนาจร่วมกัน พยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน

**ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์** (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทใดกิ้น อินคัสทรีส์(ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานมาก และสมรสแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อยและโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.003, 0.001 และ 0.08 ตามลำดับ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาดำแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.002 ตามลำดับ และพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่างกันน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**วิชาญ สุวรรณรัตน์** (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมี ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และยังพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อ องค์กร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.516

**พิชญ์สินี ดีผลิผล (2545 : บทคัดย่อ)** ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านภาวะอิสระจากงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและด้านความภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และพบว่าพนักงานที่มีประเภทของงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพแลด้านสังคมสัมพันธ์ต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน ไม่พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ไม่พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สรรเสริญ เตชะบุรพา (2545 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล พบว่าพนักงานบริษัท อีสเทอนมา รีไทม์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นของลักษณะส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ อายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามี ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า โอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ระดับการศึกษา และค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มาริสสา ทรงพระ (2546 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิกมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปาน

กลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และพนักงานที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี เพศ ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และพนักงานที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี อายุ ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลตอบแทน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน

**นุชชา ภิญโญภาพ (2547 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทขายส่งข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัทขายส่งข้ามชาติแห่งหนึ่ง เฉพาะสาขาที่อยู่ในกรุงเทพและปริมณฑลรวม 8 สาขา จำนวน 279 คน พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ประชากรปีโตโยในองค์กร และสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัยต่อสุขภาพ สามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 27.8

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากพนักงานถือลูกกอล์ฟ จำนวน 3,847 คนในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 16 สถานประกอบการ

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขึ้นโดยใช้สูตร Yamane (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 284)

$$\text{สูตรในการคำนวณ} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ	$n$	แทน ขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
	$N$	แทน จำนวนสถานบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร
	$e$	แทน ขนาดของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

โดยการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างให้เท่ากับ 0.05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3,847}{1 + (3,847 \times 0.05^2)}$$

$$n = 362.32$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดขึ้น จึงเท่ากับ 362 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ. 2543 : 84) จำนวน 362 คน จากประชากร 3,847 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี โดยจะส่งแบบสอบถามให้กับแต่ละสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 16 สถานประกอบการ และในแต่ละสถานประกอบการละ 23 ฉบับ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายไปทั่วทั้งจังหวัดชลบุรี

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเก็บรวบรวมทางไปรษณีย์ (By Mailing Method) และลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร จำนวน 4 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยแนวความคิดของ Huse and Cummings (1985 : 198-200) เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 107) ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive items) และข้อความเชิงลบ (Negative items) ทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณา ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความเชิงบวก	คะแนนข้อความเชิงลบ
	(Positive)	(Negative)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อาศัยแนวความคิดของ Huse and Cummings (1985 : 198-200) จำนวน 40 ข้อ ประกอบไปด้วยคำถามที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลตอบแทน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสพัฒนาศักยภาพ
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
5. สัมพันธภาพในองค์กร
6. ธรรมเนียมในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
8. ความภูมิใจในองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 107) ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive items) และข้อความเชิงลบ (Negative items) ทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณา ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความเชิงบวก	คะแนนข้อความเชิงลบ
	(Positive)	(Negative)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร อาศัยแนวความคิดของ Steers จำนวน 15 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนตอบได้อย่างอิสระ เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 2 ข้อ

### 3.3 การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเพื่อความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของแบบสอบถามในการวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงรายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
ดร. ณรงค์ พิมสาร	อาจารย์ประจำ	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รศ.ดร. พงษ์ ทรดาล	อาจารย์ประจำ	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
คุณทวี จรุงสถิตพงศ์	รองประธานกรรมการ	บริษัท พัฒนา สปอร์ต คลับ จำกัด
คุณเบญจมาภรณ์ อารีจิตต์	ผู้จัดการส่วนวิเคราะห์และ พัฒนาระบบงาน	บริษัท ไอวิก จำกัด
คุณเกรียงศักดิ์ สามศรี	ผู้จัดการส่วนที่ปรึกษา	บริษัท ไอวิก จำกัด

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลโดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบคือ

**3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 362 คน จากพนักงานถือถุงกอล์ฟทั้งหมด 3,847 คน โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมปฐมภูมิที่เป็นการแจกแบบสอบถาม ดังนี้

3.4.1.1 ค้นหาจำนวน รายชื่อ สถานที่ตั้งและข้อมูลจำนวนพนักงานถือถุงกอล์ฟของสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

3.4.1.2 ขอนหนังสือจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้ประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟเพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูล

3.4.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วพร้อมหนังสือขออนุญาต ส่งไปรษณีย์ไปยังผู้จัดการฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี เพื่อสอบถามพนักงานถือถุงกอล์ฟ ทั้ง 16 สถานประกอบการ สถานประกอบการละ 23 ฉบับ รวมทั้งหมด 368 ฉบับ และขอความกรุณาส่งกลับทางไปรษณีย์

**3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ** เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชนเพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.5.1 ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

3.5.2 นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ และแปรผลใน โปรแกรมทางสถิติโดย

**แบบสอบถามส่วนที่ 1** นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลา

ในการทำงานในองค์กรของพนักงานถือถูงกอล์ฟ และทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 นำแบบสอบถามวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถูงกอล์ฟ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าของตัวแปรแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยจะหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผู้วิจัยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2530 :67)

ช่วงคะแนน	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ซึ่งสามารถแสดงถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีคุณภาพชีวิตหรือความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย	มีคุณภาพชีวิตหรือความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ
ระดับความคิดเห็นไม่แน่ใจ	มีคุณภาพชีวิตหรือความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
ระดับความคิดเห็นด้วย	มีคุณภาพชีวิตหรือความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง
ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีคุณภาพชีวิตหรือความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

และผู้วิจัยแบ่งระดับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 2 ระดับดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า หรือเท่ากับ 1.000	หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า 1.000	หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันมาก

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นส่วนสุดท้ายเป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนาในส่วนของคุณลักษณะข้อมูลปลายเปิด (Open Ended) ซึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกอล์ฟ

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.6.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานถือลูกอล์ฟของกลุ่มตัวอย่าง เช่น อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ของพนักงานถือลูกอล์ฟ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลของแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.2)$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในส่วนที่ 2 และแบบสอบถามระดับความผูกพันต่อองค์กร ในส่วนที่ 3 โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group Data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ  $\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

- $\Sigma x$  คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $x$  คือ คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง  
 $n$  คือ จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง

**3.6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)** ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543:143)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

- เมื่อ  $S.D.$  หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร  
 $x$  หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  หมายถึง จำนวนประชากร

**3.6.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics)** เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกกอล์ฟ โดยใช้

### 3.6.2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร กับตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 168-170)

สมมติฐาน  $H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$   
 $H_1 : \mu_i \neq \mu_j$  ,เมื่อ  $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MSb}{MSw} \quad (3.5)$$

วิธีวิเคราะห์ค่าต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SSb = \sum_{i=1}^k n_i (\bar{x}_{i.} - \bar{x}_{..})^2$	$MSb = \frac{SSb}{k - 1}$	$F = \frac{MSb}{MSw}$
Within Group	$n - k$	$SSw = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (x_{ij} - \bar{x}_{i.})^2$	$MSw = \frac{SSw}{n - k}$	
Total	$n - 1$	$SSt = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (x_{ij} - \bar{x}_{..})^2$		

- เมื่อ  $k$  คือจำนวนประชากร  
 $n$  คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด  
 $n_i$  คือ ขนาดตัวอย่างของประชากรที่  $i$   
 $x_{ij}$  คือ คะแนนของตัวอย่างที่  $j$  ของประชากรที่  $i$   
 $\bar{x}_{i.}$  คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนของตัวอย่างของประชากรที่  $i$   
 $\bar{x}_{..}$  คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนของตัวอย่างของประชากรทั้งหมด

การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (k-1), (n-k)$  หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า  $F$  มากกว่าค่า  $F$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (k-1), (n-k)$  หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร  $k$  กลุ่มไม่แตกต่างกัน

### 3.6.2.2 การทดสอบค่าเฉลี่ยภายหลังปฏิเสธสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบรายคู่

#### วิธี Least - Significant Different (LSD)

วิธี Least - Significant Different (LSD) นิยมใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งทดลองทีละคู่ ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายในการคำนวณ และมีความถูกต้องในการทดสอบมาก ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ในการทดสอบค่าเฉลี่ยโดย One-way ANOVA ให้ผลว่า มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 2 กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เนื่องจาก One-way ANOVA จะไม่ทราบว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม

ตัวอย่างใดบ้างที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างไม่เท่ากัน โดยหากพบว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จึงจะดำเนินการทดสอบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิวัตน์. 2545 : 180-182)

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSw \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.6)$$

คำนวณค่า  $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$  เมื่อ  $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$  ถ้าค่า  $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าค่า  $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

**3.6.2.3 สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)** ใช้หาค่าความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันและทิศทางของความสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาค่าความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีการใช้สมมติฐาน

$$\text{สมมติฐาน } H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho > 0$$

เมื่อ  $\rho$  เป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร สูตรที่ใช้ในการคำนวณ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144-145 , 180-181)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (3.7)$$

เมื่อ  $t$  คือ ค่าของการแจกแจงใน t-distribution

$$r \text{ หรือ } r_{xy} = \frac{N\Sigma xy - \Sigma x \Sigma y}{\sqrt{[N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}} \quad (3.8)$$

เมื่อ  $r$  หรือ  $r_{xy}$  หมายถึง สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร  $x$  กับ ตัวแปร  $y$   
 $X$  หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร  $X$

$Y$	หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร $Y$
$N$	หมายถึง จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่า  $t$  ที่คำนวณได้กับค่า  $t$  ที่ได้จากตารางที่  $df = N - 2$  เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณมากกว่า  $t$  ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณน้อยกว่าหรือเท่ากับ  $t$  ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$  นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน

สำหรับระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
สูงกว่า 0.79	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.60-0.79	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.40-0.59	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.20-0.39	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

กรณีใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลผลจะดูที่ค่า  $p$  ถ้าน้อยกว่า  $\alpha$  แสดงว่าตัวแปรคู่่นั้นมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2545 : 440)

สำหรับการใช้สถิติทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.3 คือ

ตารางที่ 3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p><b>สมมติฐานที่ 1 :</b> ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน</p>	
<p><b>สมมติฐานที่ 1.1 :</b> พนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 1.2 :</b> พนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 1.3 :</b> พนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 1.4 :</b> พนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 2 :</b> ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร</p>	
<p><b>สมมติฐานที่ 2.1 :</b> พนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 2.2 :</b> พนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 2.3 :</b> พนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD

## ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<b>สมมติฐานที่ 2.4 :</b> พนักงานถือธงกอล์ฟที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<b>สมมติฐานที่ 3 :</b> ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือธงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร	Pearson product Moment correlation

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร เป็นตัวแปรที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ และความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

การวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 362 ฉบับ ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 237 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 65.47 ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามทั้งหมดคือ 237 ฉบับ ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้คือ

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟในด้านต่าง ๆ
- 4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในด้านต่าง ๆ
- 4.4 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ
  - 4.4.1 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน
  - 4.4.2 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน
  - 4.4.3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
  - 4.4.4 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรต่างกัน
- 4.5 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ
  - 4.5.1 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน

4.5.2 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

4.5.3 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

4.5.4 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรต่างกัน

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือunggอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี

4.7 ผลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

4.7.1 ผลการตอบสนองความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟ

4.7.2 ผลการตอบสนองความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ

#### **4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตารางที่ 4.1 ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ	18 – 25 ปี	94	39.7
	มากกว่า 25 - 32 ปี	62	26.2
	มากกว่า 32 – 40 ปี	55	23.2
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	26	11.0
	<b>รวม</b>	<b>237</b>	<b>100.0</b>
2. สถานภาพสมรส	โสด	92	38.8
	สมรส	104	43.9
	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	41	17.3
	<b>รวม</b>	<b>237</b>	<b>100.0</b>
3. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	100	42.2
	มัธยมศึกษาตอนต้น	78	32.9
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	44	18.6
	อนุปริญญา / ปวส. ขึ้นไป	15	6.3
	<b>รวม</b>	<b>237</b>	<b>100.0</b>
4. ระยะเวลาการทำงาน ในองค์กร	น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	111	46.8
	มากกว่า 3 – 5 ปี	48	20.3
	มากกว่า 5 – 7 ปี	26	11.0
	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	52	21.9
	<b>รวม</b>	<b>237</b>	<b>100.0</b>

อายุ พนักงานถือunggอล์ฟที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะอยู่ในช่วงอายุ ตั้งแต่ 18 – 25 ปี จำนวนทั้งสิ้น 94 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 25 – 32 ปี จำนวนทั้งสิ้น 62 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 อายุมากกว่า 32 – 40 ปี จำนวนทั้งสิ้น 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

สถานภาพสมรส พนักงานถือunggอล์ฟที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีสถานภาพสมรส จำนวนทั้งสิ้น 104 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวนทั้งสิ้น 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 และสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวนทั้งสิ้น 41 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

**ระดับการศึกษา** พนักงานถือunggอล์ฟที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 100 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวนทั้งสิ้น 78 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และจบการศึกษาระดับอนุปริญา หรือ ปวส. ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

**ระยะเวลาการทำงานในองค์กร** พนักงานถือunggอล์ฟที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี จำนวนทั้งสิ้น 111 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 มากกว่า 3 – 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และมากกว่า 5 – 7 ปี จำนวนทั้งสิ้น 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

#### 4.2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟในด้านต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 237 คน ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟในด้านต่าง ๆ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต	ลำดับ
ด้านรายได้และผลตอบแทน	3.605	0.754	ค่อนข้างสูง	5
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.470	0.606	ค่อนข้างสูง	7
ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ	3.862	0.646	ค่อนข้างสูง	1
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.304	0.851	ปานกลาง	8
ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	3.684	0.677	ค่อนข้างสูง	3
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	3.646	0.789	ค่อนข้างสูง	4
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.488	0.468	ค่อนข้างสูง	6
ด้านความภูมิใจในองค์กร	3.700	0.622	ค่อนข้างสูง	2
<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.595</b>	<b>0.479</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>	

จากตารางที่ 4.2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟในภาพรวมพบว่า พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.595 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.479 และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานถือunggอล์ฟในแต่ละด้าน โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิตจากมากไปหาน้อย พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.862 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.646

ลำดับที่ 2 ด้านความภูมิใจในองค์กร พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.700 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.622

ลำดับที่ 3 ด้านสัมพันธภาพในองค์กร พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.684 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.677

ลำดับที่ 4 ด้านธรรมเนียมในองค์กร พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.646 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.789

ลำดับที่ 5 ด้านรายได้และผลตอบแทน พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.605 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.754

ลำดับที่ 6 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.488 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.468

ลำดับที่ 7 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.470 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.606

ลำดับที่ 8 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.304 และพนักงาน

ถือว่าคุณค่าของแต่ละคนมีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.851

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถูงกอล์ฟในด้านต่าง ๆ จำนวน 8 ด้าน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อและรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถูงกอล์ฟ ในด้านรายได้และผลตอบแทน

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต	ลำดับ
1	ด้านรายได้และผลตอบแทน ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่	3.890	0.824	ค่อนข้างสูง	1
2	ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่าน	3.700	0.924	ค่อนข้างสูง	3
3	ท่านเห็นว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม	3.800	0.884	ค่อนข้างสูง	2
4	ท่านพอใจกับบริการด้านสวัสดิการของบริษัท (รถรับ – ส่ง, อาหารกลางวัน)	3.120	1.166	ปานกลาง	5
5	ถ้าท่านประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ท่านจะได้รับสิทธิประโยชน์จากหน่วยงานเต็มที่	3.510	1.170	ค่อนข้างสูง	4
	คะแนนรวมเฉลี่ย	3.605	0.754	ค่อนข้างสูง	

จากตารางที่ 4.3 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถูงกอล์ฟในด้านรายได้และผลตอบแทน พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือถูงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.605 ซึ่งพนักงานถือถูงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.754 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิต พบว่า

ลำดับที่ 1 พนักงานได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ พนักงานถือถูงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมี

ค่าเท่ากับ 3.890 ซึ่งพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.824

ลำดับที่ 2 ค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับมีความยุติธรรม พนักงานถือลูกกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.800 ซึ่งพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.884

ลำดับที่ 3 ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพของพนักงาน พนักงานถือลูกกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.700 ซึ่งพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.924

ลำดับที่ 4 ถ้าประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน พนักงานจะได้รับสิทธิประโยชน์จากหน่วยงานเต็มที่ พนักงานถือลูกกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.510 แต่พนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.170

ลำดับที่ 5 พนักงานพอใจกับบริการด้านสวัสดิการของบริษัท (รถรับ – ส่ง, อาหารกลางวัน) พนักงานถือลูกกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.120 ซึ่งพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.166

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต	ลำดับ
1	ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ท่านมีอุปกรณ์สำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย ในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม	3.270	1.064	ปานกลาง	4
2	สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียง ถูกสุขลักษณะ	4.120	0.904	ค่อนข้างสูง	1
3	บริษัทของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัด วางสิ่งของเครื่องใช้อย่างมีระเบียบ	3.780	0.934	ค่อนข้างสูง	2
4	งานที่ท่านทำมีผลต่อความเจ็บป่วยทางร่างกาย	2.840	1.055	ปานกลาง	5
5	บริษัทของท่านมีการเตรียมความพร้อมและ มาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานเพื่อ ป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ	3.340	1.027	ปานกลาง	3
	คะแนนรวมเฉลี่ย	3.470	0.606	ค่อนข้างสูง	

จากตารางที่ 4.4 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.470 พนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.606 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิต พบว่า

ลำดับที่ 1 สถานที่ทำงานของพนักงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียงถูกสุขลักษณะ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.120 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.904

ลำดับที่ 2 บริษัทมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางสิ่งของเครื่องใช้อย่างมีระเบียบ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.780 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.934

ลำดับที่ 3 บริษัทมีการเตรียมความพร้อมและมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.340 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.027

ลำดับที่ 4 พนักงานมีอุปกรณ์สำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัยในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.270 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.064

ลำดับที่ 5 งานที่พนักงานทำมีผลต่อความเจ็บป่วยทางร่างกาย พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.840 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.055

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานถือunggอล์ฟ ในด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต	ลำดับ
	<b>ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ</b>				
1	งานที่ทำเป็นงานที่ช่วยให้ท่านได้ความรู้ ความสามารถ และทักษะอย่างมาก	4.130	0.751	ค่อนข้างสูง	1
2	ท่านเรียนรู้เทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ	4.010	0.736	ค่อนข้างสูง	3
3	ท่านได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ทำงาน เช่น ดูงาน อบรม สัมมนา เสมอ ๆ	3.620	0.987	ค่อนข้างสูง	4
4	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อปรับวุฒิหรือเพิ่มพูนความรู้	3.440	1.042	ค่อนข้างสูง	5
5	ท่านมีความกระตือรือร้นที่อยากทำงานตลอดเวลา	4.110	0.719	ค่อนข้างสูง	2
	<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.862</b>	<b>0.646</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>	

จากตารางที่ 4.5 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟในด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ใน

ระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.862 ซึ่งพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.646 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิต พบว่า

ลำดับที่ 1 งานที่ทำเป็นงานที่ช่วยให้ได้ความรู้ความสามารถ และทักษะอย่างมากพนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.130 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.751

ลำดับที่ 2 พนักงานมีความกระตือรือร้นที่อยากทำงานตลอดเวลา พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.110 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.719

ลำดับที่ 3 พนักงานเรียนรู้เทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.010 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.736

ลำดับที่ 4 พนักงานได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ทำงาน เช่น คุงาน อบรม สัมมนา เสมอ ๆ พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.620 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.987

ลำดับที่ 5 หน่วยงานของพนักงานสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อปรับวุฒิหรือเพิ่มพูนความรู้ พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.440 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.042

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานถือunggอล์ฟ ในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต	ลำดับ
1	ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ผู้บริหารที่ท่านปฏิบัติงานด้วยนั้น จะพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม	3.350	1.041	ปานกลาง	2
2	ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นไป	3.260	1.028	ปานกลาง	3
3	บริษัทของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า	3.220	1.011	ปานกลาง	4
4	ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น	3.220	0.943	ปานกลาง	4
5	ถ้าหากท่านปฏิบัติงานอยู่นาน ๆ ท่านคิดว่าท่านจะมีความก้าวหน้าในการทำงาน	3.470	0.998	ค่อนข้างสูง	1
	คะแนนรวมเฉลี่ย	3.304	0.851	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.304 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.851 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิต พบว่า

ลำดับที่ 1 ถ้าหากปฏิบัติงานอยู่นาน ๆ จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.470 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.998

ลำดับที่ 2 ผู้บริหารที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยนั้น จะพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.350 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.041

ลำดับที่ 3 พนักงานมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นไป พนักงานถืออุ้งกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.260 และพนักงานถืออุ้งกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.028

ลำดับที่ 4 พนักงานได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น และบริษัทมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า พนักงานถืออุ้งกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.220 เท่ากัน แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานพบว่า คุณภาพชีวิตในข้อพนักงานได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น พนักงานถืออุ้งกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.943 แต่สำหรับในข้อบริษัทมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า พนักงานถืออุ้งกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.011

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถืออุ้งกอล์ฟ ในด้านสัมพันธภาพในองค์กร

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต	ลำดับ
1	ด้านสัมพันธภาพในองค์กร ท่านมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่	3.670	0.921	ค่อนข้างสูง	3
2	ผู้บังคับบัญชามักจะให้โอกาสท่านในการรับผิดชอบ ตัดสินใจงานต่าง ๆ เองเสมอ	3.520	1.023	ค่อนข้างสูง	5
3	ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจได้	3.780	0.865	ค่อนข้างสูง	2
4	เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา มักปรึกษาหารือปัญหา หรือรับฟังข้อคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ	3.650	0.970	ค่อนข้างสูง	4
5	ท่านมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ๆ	3.800	0.843	ค่อนข้างสูง	1
	คะแนนรวมเฉลี่ย	3.684	0.677	ค่อนข้างสูง	

จากตารางที่ 4.7 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟในด้านสัมพันธภาพในองค์กร พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.684 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.677 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิต พบว่า

ลำดับที่ 1 พนักงานมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ๆ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.800 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.843

ลำดับที่ 2 พนักงานมีเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.780 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.865

ลำดับที่ 3 พนักงานมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.670 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.921

ลำดับที่ 4 เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา มักปรึกษาหารือปัญหา หรือรับฟังข้อคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานจากพนักงานเสมอ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.650 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.970

ลำดับที่ 5 ผู้บังคับบัญชามักจะให้โอกาสพนักงานในการรับผิดชอบ ตัดสินใจงานต่าง ๆ เองเสมอ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.520 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.023

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานถือฤกษ์กอล์ฟ ในด้านธรรมนุญในองค์กร

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต	ลำดับ
1	ด้านธรรมนุญในองค์กร ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านได้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน	3.690	0.944	ค่อนข้างสูง	2
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนใหญ่	3.680	0.951	ค่อนข้างสูง	3
3	ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการ ปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม	3.550	0.927	ค่อนข้างสูง	5
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค	3.570	1.070	ค่อนข้างสูง	4
5	หากท่านถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด ท่านจะ ได้รับการพิจารณาสอบสวนหรืออุทธรณ์ด้วย ความยุติธรรม	3.730	1.021	ค่อนข้างสูง	1
	คะแนนรวมเฉลี่ย	3.646	0.789	ค่อนข้างสูง	

จากตารางที่ 4.8 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือฤกษ์กอล์ฟในด้านธรรมนุญในองค์กร พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือฤกษ์กอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.646 และพนักงานถือฤกษ์กอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.789 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิต พบว่า

ลำดับที่ 1 หากถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด พนักงานจะได้รับการพิจารณาสอบสวนหรืออุทธรณ์โทษด้วยความยุติธรรม พนักงานถือฤกษ์กอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.730 และพนักงานถือฤกษ์กอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.021

ลำดับที่ 2 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน พนักงานถือฤกษ์กอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.690 และพนักงานถือฤกษ์กอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.944

ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชารับมือปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนใหญ่ พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.680 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.951

ลำดับที่ 4 ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.570 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.070

ลำดับที่ 5 พนักงานได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.550 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.927

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานถือunggอล์ฟ ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต	ลำดับ
	<b>ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว</b>				
1	เวลาทำงานที่ท่านมีอยู่เหมาะสมกับปริมาณงานประจำที่ต้องปฏิบัติ	3.940	0.768	ค่อนข้างสูง	1
2	ท่านได้รับมอบหมายงานพิเศษหรืองานเร่งด่วนบ่อยจนเกินกำลัง	3.000	0.963	ปานกลาง	5
3	เมื่อท่านต้องทำงานล่วงเวลา สมาชิกในบ้านมีการสนับสนุนอย่างเต็มที่	3.460	0.997	ค่อนข้างสูง	3
4	บ่อยครั้งที่ท่านต้องนำงานไปทำต่อที่บ้านหรือต้องมาทำงานในวันหยุด	3.230	0.944	ปานกลาง	4
5	ท่านสามารถจะลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ	3.810	0.952	ค่อนข้างสูง	2
	<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.488</b>	<b>0.468</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>	

จากตารางที่ 4.9 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.488 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.468 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิต พบว่า

ลำดับที่ 1 เวลาทำงานที่มีอยู่เหมาะสมกับปริมาณงานประจำที่ต้องปฏิบัติ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.940 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.768

ลำดับที่ 2 พนักงานสามารถจะลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.810 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.952

ลำดับที่ 3 เมื่อพนักงานต้องทำงานล่วงเวลา สมาชิกในบ้านมีการสนับสนุนอย่างเต็มที่ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.460 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.997

ลำดับที่ 4 บ่อยครั้งที่พนักงานต้องนำงานไปทำที่บ้านหรือต้องมาทำงานในวันหยุด พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.230 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.944

ลำดับที่ 5 พนักงานได้รับมอบหมายงานพิเศษหรืองานเร่งด่วนบ่อยจนเกินกำลัง พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.000 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.963

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านความภูมิใจในองค์กร

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต	ลำดับ
1	ด้านความภูมิใจในองค์กร บริษัทที่ท่านทำงานอยู่นี้เป็นหน่วยงานที่ดีและน่าจะทำงานด้วย	4.080	0.820	ค่อนข้างสูง	1
2	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกของบริษัท	4.040	0.804	ค่อนข้างสูง	2
3	ท่านร่วมวิพากษ์วิจารณ์บริษัทในทางลบกับเพื่อน ๆ เสมอ	3.270	1.162	ปานกลาง	5
4	ท่านไม่ต้องการบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานที่บริษัทนี้	3.470	1.110	ค่อนข้างสูง	4
5	การปฏิบัติงานในบริษัทนี้ สามารถทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต	3.650	0.965	ค่อนข้างสูง	3
	<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.700</b>	<b>0.622</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>	

จากตารางที่ 4.10 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟในด้านความภูมิใจในองค์กร พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.700 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.622 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิต พบว่า

ลำดับที่ 1 บริษัทที่ท่านทำงานอยู่นี้เป็นหน่วยงานที่ดีและน่าจะทำงานด้วย พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.080 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.820

ลำดับที่ 2 พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกของบริษัท พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.040 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.804

ลำดับที่ 3 การปฏิบัติงานในบริษัทนี้ สามารถทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในชีวิต พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจาก

ค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.650 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.965

ลำดับที่ 4 พนักงานไม่ต้องการบอกผู้อื่นว่าทำงานที่บริษัทนี้ พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.470 แต่พนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.110

ลำดับที่ 5 พนักงานร่วมวิพากษ์วิจารณ์บริษัทในทางลบกับเพื่อน ๆ เสมอ พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.270 แต่พนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.162

#### 4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟในด้านต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 237 คน ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือunggอล์ฟ ในด้านต่าง ๆ

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน	ลำดับ
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.459	0.528	ค่อนข้างสูง	3
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.564	0.504	ค่อนข้างสูง	2
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.662	0.547	ค่อนข้างสูง	1
คะแนนรวมเฉลี่ย	3.562	0.424	ค่อนข้างสูง	

จากตารางที่ 4.11 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟในภาพรวมพบว่า พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.562 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.424 และเมื่อพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานถือถุงกอล์ฟในแต่ละด้าน โดยเรียงตามลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กรจากมากไปหาน้อย พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.662 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.547

ลำดับที่ 2 คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.564 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.504

ลำดับที่ 3 คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.459 และพนักงานถือถุงกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.528

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในด้านต่าง ๆ จำนวน 3 ด้าน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อและรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ ความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานถือลูกกอล์ฟ ในด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความผูกพัน	ลำดับ
1	ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทด้วยความ เต็มใจ	4.010	0.786	ค่อนข้างสูง	1
2	ค่านิยมส่วนตัวของท่านมักขัดแย้งกับบริษัท	3.100	1.027	ปานกลาง	4
3	การบริหารงานของบริษัทในปัจจุบันมีความ เหมาะสมแล้ว	3.580	0.933	ค่อนข้างสูง	3
4	สำหรับท่านแล้วบริษัทนี้เป็นบริษัทที่ดีที่สุดที่ ท่านจะทำงานด้วย	3.780	0.881	ค่อนข้างสูง	2
5	ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายเกี่ยวกับพนักงาน ของบริษัท	2.830	0.872	ปานกลาง	5
	คะแนนรวมเฉลี่ย	3.459	0.528	ค่อนข้างสูง	

จากตารางที่ 4.12 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกกอล์ฟ ในด้านความ  
เชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือลูก  
กอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ  
3.459 และพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.528 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับความ  
ผูกพันต่อองค์กร พบว่า

ลำดับที่ 1 พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานถือลูก  
กอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่า  
เท่ากับ 4.010 และพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจาก  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.786

ลำดับที่ 2 สำหรับพนักงานแล้วบริษัทนี้เป็นบริษัทที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย พนักงานถือลูก  
กอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่า

เท่ากับ 3.780 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.881

ลำดับที่ 3 การบริหารงานของบริษัทในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว พนักงานถือunggอล์ฟ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.580 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.933

ลำดับที่ 4 ค่านิยมส่วนตัวของพนักงานมักขัดแย้งกับบริษัท พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับ ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.100 และ พนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.027

ลำดับที่ 5 พนักงานไม่เห็นด้วยกับนโยบายเกี่ยวกับพนักงานของบริษัท พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.830 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.872

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ ความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานถือลูกกอล์ฟ ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการ ทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความผูกพัน	ลำดับ
1	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อหวังให้บริษัทประสบความสำเร็จสูงสุด	4.190	0.788	ค่อนข้างสูง	2
2	ท่านไม่เต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัท ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับค่าตอบแทนที่มาก	3.080	1.065	ปานกลาง	4
3	ท่านมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมายถึงแม้ว่าจะเป็นการที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน	3.470	0.998	ค่อนข้างสูง	3
4	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายไม่ชอบทำงานเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	2.840	0.976	ปานกลาง	5
5	ท่านมีความยินดีเมื่อบริษัทประสบความสำเร็จ	4.240	0.791	สูง	1
	<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.564</b>	<b>0.504</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>	

จากตารางที่ 4.13 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกกอล์ฟ ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือลูกกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.564 และพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.504 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า

ลำดับที่ 1 พนักงานมีความยินดีเมื่อบริษัทประสบความสำเร็จ พนักงานถือลูกกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูงอย่างยิ่ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.240 และพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.791

ลำดับที่ 2 พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อหวังให้บริษัทประสบความสำเร็จสูงสุด พนักงานถือลูกกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจาก

ค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.190 และพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.788

ลำดับที่ 3 พนักงานมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมายถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน พนักงานถือลูกกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.470 และพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.998

ลำดับที่ 4 พนักงานไม่เต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัทถึงแม้ว่าท่านจะได้รับค่าตอบแทนที่มาก พนักงานถือลูกกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.080 และพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.065

ลำดับที่ 5 พนักงานรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากทำงานเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พนักงานถือลูกกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.840 และพนักงานถือลูกกอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.976

**ตารางที่ 4.14** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือunggอล์ฟ ในด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน	ลำดับ
1	ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดของบริษัท	4.220	0.777	สูง	1
2	การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพียงเล็กน้อย สามารถทำให้ท่านลาออกจากบริษัทได้	3.140	1.053	ปานกลาง	4
3	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้ทำงานกับบริษัทต่อไป	4.020	0.778	ค่อนข้างสูง	2
4	ท่านรู้สึกยินดีที่ได้เลือกทำงานกับบริษัทนี้เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น	3.920	0.889	ค่อนข้างสูง	3
5	หากบริษัทอื่นให้โอกาสที่ดีกว่า ท่านพร้อมจะลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย	3.010	1.107	ปานกลาง	5
	<b>คะแนนรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.662</b>	<b>0.547</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>	

จากตารางที่ 4.14 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ ในด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่า ในภาพรวมพนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.662 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.547 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า

ลำดับที่ 1 พนักงานมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดของบริษัท พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.220 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.777

ลำดับที่ 2 พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้ทำงานกับบริษัทต่อไป พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดย

พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.020 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.778

ลำดับที่ 3 พนักงานรู้สึกยินดีที่ได้เลือกทำงานกับบริษัทนี้เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.920 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.889

ลำดับที่ 4 การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพียงเล็กน้อย สามารถทำให้พนักงานลาออกจากบริษัทได้ พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.140 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.053

ลำดับที่ 5 หากบริษัทอื่นให้โอกาสที่ดีกว่า พนักงานพร้อมจะลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.010 และพนักงานถือunggอล์ฟแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.107

#### 4.4 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟ

##### 4.4.1 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีอายุต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมของพนักงานถือunggอล์ฟ โดยจำแนกตามอายุ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.15 มีดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือธงกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	อายุ				p-Value
	18-25 ปี	มากกว่า 25-32 ปี	มากกว่า 32-40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	
	$\bar{X}$ N = 94	$\bar{X}$ N = 62	$\bar{X}$ N = 55	$\bar{X}$ N = 26	
ด้านรายได้และผลตอบแทน	3.662	3.539	3.564	3.646	0.742
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.509	3.445	3.466	3.400	0.843
ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ	3.868	3.803	3.916	3.869	0.824
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	3.338	3.177	3.320	3.446	0.521
ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	3.700	3.552	3.778	3.746	0.297
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	3.653	3.471	3.807	3.700	0.140
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.470	3.516	3.575	3.300	0.091
ด้านความภูมิใจในองค์กร	3.738	3.687	3.680	3.639	0.876
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.617</b>	<b>3.524</b>	<b>3.638</b>	<b>3.593</b>	<b>0.571</b>

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือธงกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน พบว่าทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านมีค่า p-Value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานถือธงกอล์ฟที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

#### 4.4.2 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถือธงกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมของพนักงานถือธงกอล์ฟ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.16 มีดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	สถานภาพสมรส			
	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่	p-Value
	$\bar{X}$ N = 92	$\bar{X}$ N = 104	$\bar{X}$ N = 41	
ด้านรายได้และผลตอบแทน	3.652	3.606	3.498	0.553
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.539	3.471	3.312	0.137
ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ	3.830	3.927	3.771	0.353
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	3.315	3.310	3.263	0.945
ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	3.748	3.685	3.542	0.269
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	3.696	3.675	3.463	0.260
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.535	3.485	3.390	0.258
ด้านความภูมิใจในองค์กร	3.620	3.823	3.571	0.024*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.617</b>	<b>3.623</b>	<b>3.476</b>	<b>0.218</b>

\* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่า p-Value เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานถือunggอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ และในภาพรวมมีค่า p-Value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานถือunggอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ผลเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.17 มีดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรของพนักงานถืออุ้งกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ด้านความภูมิใจในองค์กร	โสด	3.620	1	-	0.204	0.049*
	สมรส	3.823	2	-	-	0.252
	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.571	3	-	-	-

\*ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรของพนักงานถืออุ้งกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.17 พบว่า

กลุ่มพนักงานถืออุ้งกอล์ฟที่มีสถานภาพ โสด มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกับพนักงานถืออุ้งกอล์ฟที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

#### 4.4.3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถืออุ้งกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมของพนักงานถืออุ้งกอล์ฟ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.18 มีดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา  $\bar{X}$ N = 100	มัธยม ศึกษา ตอนต้น  $\bar{X}$ N = 78	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย / ปวช.  $\bar{X}$ N = 44	อนุปริญญา / ปวส. ขึ้นไป  $\bar{X}$ N = 15	p-Value
ด้านรายได้และผลตอบแทน	3.658	3.618	3.509	3.467	0.632
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	3.498	3.433	3.450	3.533	0.872
ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ	3.862	3.833	3.864	4.013	0.809
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ในงาน	3.284	3.331	3.259	3.427	0.905
ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	3.738	3.605	3.732	3.600	0.546
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	3.692	3.626	3.564	3.693	0.821
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.478	3.449	3.700	3.133	0.000**
ด้านความภูมิใจในองค์กร	3.744	3.667	3.641	3.760	0.741
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.619</b>	<b>3.570</b>	<b>3.590</b>	<b>3.578</b>	<b>0.822</b>

\*\* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีค่า p-Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ส่วน

ในด้านอื่น ๆ และในภาพรวมมีค่า p-Value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ผลเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.19 มีดังนี้

**ตารางที่ 4.19** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3	4
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	ประถมศึกษา	3.478	1	-	0.029*	0.222	0.345
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.449	2	-	-	0.251	0.315
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.700	3	-	-	-	0.567
	อนุปริญญา / ปวส. ขึ้นไป	3.133	4	-	-	-	-

\*ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.19 พบว่า

กลุ่มพนักงานถือunggอล์ฟที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกับพนักงานถือunggอล์ฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

#### 4.4.4 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมของพนักงานถือunggอล์ฟ โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.20 มีดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือฤกษ์กอล์ฟที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระยะเวลาการทำงานในองค์กร				p-Value
	น้อยกว่า 1 ปี-3 ปี	มากกว่า 3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป	
	$\bar{X}$ N = 111	$\bar{X}$ N = 48	$\bar{X}$ N = 26	$\bar{X}$ N = 52	
ด้านรายได้และผลตอบแทน	3.616	3.617	3.669	3.539	0.891
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	3.479	3.500	3.539	3.389	0.704
ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ	3.829	3.938	3.869	3.862	0.815
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ในงาน	3.416	3.229	3.154	3.208	0.288
ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	3.687	3.679	3.854	3.600	0.489
ด้านธรรมเนียมในองค์กร	3.658	3.583	3.739	3.635	0.876
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.506	3.500	3.569	3.396	0.395
ด้านความภูมิใจในองค์กร	3.690	3.754	3.685	3.681	0.929
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.610</b>	<b>3.600</b>	<b>3.635</b>	<b>3.539</b>	<b>0.799</b>

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือฤกษ์กอล์ฟที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน พบว่าทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านมีค่า p-Value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานถือฤกษ์กอล์ฟที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

#### 4.5 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกกอล์ฟ

##### 4.5.1 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของพนักงานถือลูกกอล์ฟ โดยจำแนกตามอายุ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.21 มีดังนี้

**ตารางที่ 4.21** แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ				p-Value
	18-25 ปี	มากกว่า 25-32 ปี	มากกว่า 32-40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	
	$\bar{X}$ N = 94	$\bar{X}$ N = 62	$\bar{X}$ N = 55	$\bar{X}$ N = 26	
ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.487	3.452	3.433	3.431	0.922
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.562	3.571	3.546	3.592	0.982
ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.677	3.642	3.600	3.792	0.509
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.575</b>	<b>3.555</b>	<b>3.526</b>	<b>3.605</b>	<b>0.858</b>

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน พบว่าทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านมีค่า p-Value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

#### 4.5.2 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของพนักงานถือถุงกอล์ฟ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.22 มีดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพสมรส			
	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	p-Value
	$\bar{X}$ N = 92	$\bar{X}$ N = 104	$\bar{X}$ N = 41	
ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.478	3.496	3.322	0.183
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.561	3.604	3.468	0.345
ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.680	3.706	3.512	0.146
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.573</b>	<b>3.602</b>	<b>3.434</b>	<b>0.095</b>

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านมีค่า p-Value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานถือถุงกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

#### 4.5.3 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือดุกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของพนักงานถือดุกอล์ฟ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.23 มีดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือดุกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา				p-Value
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส. ขึ้นไป	
	$\bar{X}$ N = 100	$\bar{X}$ N = 78	$\bar{X}$ N = 44	$\bar{X}$ N = 15	
ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.402	3.569	3.373	3.520	0.114
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.568	3.528	3.568	3.707	0.661
ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.662	3.710	3.573	3.680	0.619
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.544</b>	<b>3.603</b>	<b>3.505</b>	<b>3.636</b>	<b>0.545</b>

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือดุกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าทั้งในภาพรวมและในแต่ละ

ด้านมีค่า p-Value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

#### 4.5.4 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของพนักงานถือunggอล์ฟ โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.24 มีดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่า p-Value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ของพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาการทำงานในองค์กร				
	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	มากกว่า 3 - 5 ปี	มากกว่า 5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป	p-Value
	$\bar{X}$ N = 111	$\bar{X}$ N = 48	$\bar{X}$ N = 26	$\bar{X}$ N = 52	
ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.494	3.529	3.454	3.323	0.189
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.587	3.621	3.523	3.481	0.488
ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.661	3.671	3.700	3.639	0.972
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.581</b>	<b>3.607</b>	<b>3.559</b>	<b>3.481</b>	<b>0.449</b>

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน พบว่าทั้งใน

ภาพรวมและในแต่ละด้านมีค่า p-Value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานถือunggอล์ฟที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

#### 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.517 นั่นคือ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ ในระดับปานกลาง

#### 4.7 ผลการตอบสนองความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือunggอล์ฟ

##### 4.7.1 ผลการตอบสนองความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟ

จากผลของการตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ที่สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยให้เลือกตอบได้ 3 ด้าน และจัดลำดับความสำคัญโดยการให้พนักงานถือunggอล์ฟเต็มหมายเลข 1 หมายเลข 2 หรือ หมายเลข 3 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านรายได้และผลตอบแทน โดยพนักงานถือunggอล์ฟให้เหตุผล ดังต่อไปนี้

- 1) ในปัจจุบันพนักงานถือunggอล์ฟไม่มีระบบสวัสดิการที่ดีพอ
- 2) ในปัจจุบันค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น การปรับปรุงด้านรายได้และผลตอบแทน

น่าจะมีส่วนที่ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น

ลำดับที่ 2 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยพนักงานถือunggอล์ฟให้เหตุผล ดังต่อไปนี้

- 1) พนักงานมีความคิดเห็นว่าในปัจจุบันอาชีพพนักงานถือunggอล์ฟไม่มีความก้าวหน้าและความมั่นคง

ลำดับที่ 3 ด้านธรรมเนียมในองค์กร โดยพนักงานถือธงกอล์ฟให้เหตุผล ดังต่อไปนี้

1) พนักงานมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม และไม่รับฟังความคิดเห็นจากหลาย ๆ ด้าน

#### 4.7.2 ผลการตอบสนองความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือธงกอล์ฟ

จากผลของการตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือธงกอล์ฟเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ที่สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการย้ายสถานที่ทำงาน ถ้าบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่ดีกว่าบริษัทเดิม สามารถสรุปผลโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พนักงานถือธงกอล์ฟกลุ่มที่มีความคิดเห็นว่าจะย้ายไปบริษัทอื่น โดยพนักงานถือธงกอล์ฟให้เหตุผล ดังต่อไปนี้

- 1) พนักงานอยากได้รับรายได้และข้อเสนอที่ดีเหล่านั้น
- 2) เพื่อที่จะได้พัฒนาตัวเองขึ้น เพราะย้ายไปบริษัทใหม่ก็ต้องปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ และได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น
- 3) บริษัทที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่นี้ ไม่มีสวัสดิการที่ดี
- 4) การบริหารงานของผู้บริหารไม่ดี

กลุ่มที่ 2 พนักงานถือธงกอล์ฟกลุ่มที่มีความคิดเห็นว่าจะไม่ย้ายไปบริษัทอื่น โดยพนักงานถือธงกอล์ฟให้เหตุผล ดังต่อไปนี้

- 1) พนักงานมีอายุมากแล้ว
- 2) พนักงานปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทนี้มานาน
- 3) พนักงานมีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้
- 4) พนักงานมีความรักและความผูกพันกับบริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบัน
- 5) พนักงานมีรายได้ดีอยู่แล้ว
- 6) พนักงานสามารถเดินทางมาทำงานได้สะดวก
- 7) พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเมื่อปฏิบัติงานอยู่ที่บริษัทนี้
- 8) ครอบครัวของพนักงานปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนี้ด้วยกัน
- 9) บริษัทที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยอยู่ใกล้ที่พักอาศัย
- 10) บริษัทที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยดีอยู่แล้ว
- 11) บริษัทที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยในปัจจุบันมีลูกค้ามาใช้บริการมาก

กลุ่มที่ 3 พนักงานถือธงกอล์ฟกลุ่มที่มีความคิดเห็นว่าจะไม่แน่ใจว่าจะย้ายไปบริษัทอื่น โดยพนักงานถือธงกอล์ฟให้เหตุผล ดังต่อไปนี้

- 1) พนักงานต้องการรอข้อเสนอสื่อของทางบริษัทในปัจจุบันจะมอบให้
- 2) พนักงานต้องเปรียบเทียบผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นกับตัวพนักงานก่อน
- 3) ถ้าบริษัทที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยในปัจจุบันนี้ มีความมั่นคงให้กับชีวิต

พนักงาน พนักงานก็อาจจะไม่ย้ายไป

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานในองค์กร โดยการศึกษาทำการศึกษาในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2548 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 3,847 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ซึ่งในแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สำรวจเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นคำถามชนิดเลือกรายการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านต่าง ๆ เป็นคำถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือถุงกอล์ฟ ในด้านต่าง ๆ เป็นคำถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟ โดยเป็นคำถามปลายเปิด

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 362 ฉบับ ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 237 ฉบับ จากนั้นได้นำข้อมูลทั้งหมด 237 ฉบับ มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ และใช้สถิติพรรณนาคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล จำนวนของพนักงานถือunggอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 237 คน โดยมีข้อมูลทั่วไปดังนี้

1. พนักงานถือunggอล์ฟโดยส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ตั้งแต่ 18 – 25 ปี โดยมีร้อยละ 39.7 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 25 – 32 ปี ร้อยละ 26.2 อายุมากกว่า 32 – 40 ปี ร้อยละ 23.2 และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.0

2. พนักงานถือunggอล์ฟโดยส่วนมากมีสถานภาพสมรส โดยมีร้อยละ 43.9 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 38.8 และสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ร้อยละ 17.3

3. พนักงานถือunggอล์ฟโดยส่วนมากจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา โดยมีร้อยละ 42.2 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 32.9 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ร้อยละ 18.6 และจบการศึกษานุปริญญา / ปวส. ขึ้นไป ร้อยละ 6.3

4. พนักงานถือunggอล์ฟโดยส่วนมากมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี โดยมีร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 7 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 21.9 ระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 3 – 5 ปี ร้อยละ 20.3 และระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 5 – 7 ปี ร้อยละ 11.0

### 5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟ

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟ ในภาพรวมพบว่า พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิต 3.595 และเมื่อพิจารณาในระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือunggอล์ฟในแต่ละด้าน โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจากมากไปหาน้อย พบว่า พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ รองลงมาคือ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในองค์กร ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.862 3.700 3.684 3.646 3.605 3.488 และ 3.470 ตามลำดับ และมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.304

### 5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟ

ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟในภาพรวมพบว่า พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพัน

ต่อองค์กร 3.562 และเมื่อพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือunggอล์ฟในแต่ละด้านโดยเรียงตามลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กรจากมากไปหาน้อย พบว่า

พนักงานถือunggอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.662 3.564 และ 3.459 ตามลำดับ

**5.1.4** สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานถือunggอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี ที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีผลการทดสอบสมมติฐานย่อย สรุปได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** พนักงานถือunggอล์ฟที่มีอายุต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2** พนักงานถือunggอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน แต่พบว่าในด้านความภูมิใจในองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3** พนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน แต่พบว่าในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4** พนักงานถือunggอล์ฟที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

**5.1.5** สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานถือunggอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีผลการทดสอบสมมติฐานย่อย สรุปได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1** พนักงานถือunggอล์ฟที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2** พนักงานถือunggอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.3** พนักงานถือunggอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4** พนักงานถือunggอล์ฟที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

5.1.6 สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

5.1.7 สรุปผลการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ดังนี้

1. ในปัจจุบันพนักงานถือถุงกอล์ฟไม่มีระบบสวัสดิการที่ดีพอ พนักงานต้องการให้ทางสถานประกอบการจัดให้มีระบบสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงาน
2. ในปัจจุบันค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น พนักงานต้องการให้ทางสถานประกอบการปรับปรุงด้านรายได้และผลตอบแทน
3. ในปัจจุบันอาชีพพนักงานถือถุงกอล์ฟไม่มีความก้าวหน้าและความมั่นคง พนักงานจึงอยากให้สถานประกอบการให้โอกาสพนักงานในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
4. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม และไม่รับฟังความคิดเห็นจากหลาย ๆ ด้าน พนักงานต้องการให้ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานถือถุงกอล์ฟส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

จากผลสรุปของการศึกษาในส่วนของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 8 ด้าน สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผล โดยเรียงตามลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ พนักงานถือถุงกอล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่าสถานประกอบการที่พนักงานทำงานอยู่ด้วยในปัจจุบันทำให้พนักงานมีความสามารถเพิ่มมากขึ้น เพราะพนักงานได้มีโอกาสพบปะกับลูกค้าอยู่เสมอ ๆ ทำให้พนักงานต้องมีการปรับปรุงเทคนิคการทำงานของตนเองให้เป็นที่ประทับใจลูกค้า

เพื่อที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง ซึ่งจะส่งผลให้รายได้ของพนักงานเพิ่มขึ้นจากการที่ลูกค้ามอบเงินพิเศษให้

2. **ด้านความภูมิใจในองค์กร** พนักงานถือ등급อล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่าสถานประกอบการที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่นี้เป็นหน่วยงานที่ดีและต้องการที่จะปฏิบัติงานกับสถานประกอบการนี้

3. **ด้านสัมพันธ์ภายในองค์กร** พนักงานถือ등급อล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานของพนักงานมีบรรยากาศที่ดี มีความเป็นกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

4. **ด้านธรรมณูญในองค์กร** พนักงานถือ등급อล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่า การบริหารงานในองค์กรมีความยุติธรรม

5. **ด้านรายได้และผลตอบแทน** พนักงานถือ등급อล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่า รายได้ที่พนักงานได้รับเหมาะสมกับงานที่พนักงานต้องปฏิบัติในแต่ละรอบ

6. **ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว** พนักงานถือ등급อล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่างานที่พนักงานปฏิบัติไม่มากจนเกินไป และพนักงานมีความอิสระในการปฏิบัติงาน สามารถที่จะลาไปทำธุระได้อย่างอิสระ

7. **ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** พนักงานถือ등급อล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่า ทางสถานประกอบการได้มีสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี อากาศสดชื่น และมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงานให้กับพนักงานที่มาปฏิบัติงานทุกคน

8. **ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน** พนักงานถือ등급อล์ฟมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่าอาชีพพนักงานถือ등급อล์ฟนั้นโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่านั้นมีน้อย

5.2.2 เมื่อพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือ등급อล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานถือ등급อล์ฟมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

จากผลสรุปของการศึกษาในส่วนของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือ등급อล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรีในด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผล โดยเรียงตามลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กรจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พนักงานถือถูกกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่าพนักงานยังมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกในสถานประกอบการที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ด้วย และพนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพราะสถานประกอบการที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ด้วยนั้นเป็นสถานประกอบการที่ดี

2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร พนักงานถือถูกกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สถานประกอบการที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ด้วยนั้นเจริญก้าวหน้า

3. ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานถือถูกกอล์ฟมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติการณ์นโยบายของทางสถานประกอบการจะส่งผลให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5.2.3 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถูกกอล์ฟตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในองค์กรของพนักงานถือถูกกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายถึงผลการวิจัยได้ดังนี้

อายุ เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถูกกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน พบว่ามีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ ทวีศรี กรีทอง (2529 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ เช่นเดียวกับ ผลงานวิจัยของ พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการสาย ก ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของ ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของ สฤณี สิงหวรวงูร (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของ พิชญ์สินี ดีผลผล (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวม

สถานภาพสมรส เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือถูกกอล์ฟที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่ามีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของ พิชญ์สินี ศิผลิผล (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวม

**ระดับการศึกษา** เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ามีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการทั้งสาย ข และสาย ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานเฉลี่ยทุกด้านไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของ ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และผลงานวิจัยของ สฤณี สิงหวรวงูร (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านระดับศึกษามีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

**ระยะเวลาการทำงานในองค์กร** เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน พบว่ามีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการทั้งสาย ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเฉลี่ยทุกด้านไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ พิชญ์สินี ศิผลิผล (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันไม่พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

**5.2.4 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกกอล์ฟตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในองค์กร ของพนักงานถือลูกกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายถึงผลการวิจัยได้ดังนี้**

**อายุ** เมื่อพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ จิราวรรณ หาดทรายทอง (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร และผลงานวิจัยของ พิชญ์สินี ศิผลิผล (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

**สถานภาพสมรส** เมื่อพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ จิรวรรณ หาดทรายทอง (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สถานภาพสมรส ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร และผลงานวิจัยของ พิชญ์สินี ดีผลผล (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

**ระดับการศึกษา** เมื่อพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ จิรวรรณ หาดทรายทอง (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของ รัชดาภรณ์ เค่นพงศ์พันธุ์ (2539: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของ วัฒนา ศรีสม (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่พบว่ามีระดับความแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของ อำพร เขาวนพานิช (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และผลงานวิจัยของ พิชญ์สินี ดีผลผล (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

**ระยะเวลาการทำงานในองค์กร** เมื่อพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกจ้างที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ จิรวรรณ หาดทรายทอง (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความแตกต่างกันของระยะเวลาในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของ อำพร เขาวนพานิช (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรในปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และผลงานวิจัยของ พิชญ์สินี ดีผลผล (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่ต่างกัน

**5.2.5 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกจ้างในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี** พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ จารุวรรณ โหระ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาตรี และวิทยาลัยเทคโนโลยีและวิทยาเขตพะวง มีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของ วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ผลงานวิจัยของ สรรเสริญ เตชะบุรพา (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และ ผลงานวิจัยของ นุชชา ภิญาญภาพ (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานของบริษัทขายส่งข้ามชาติแห่งหนึ่ง เฉพาะสาขาที่อยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล รวม 8 สาขา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. องค์กรควรให้ความสนใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในทุก ๆ ด้าน เพราะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. องค์กรควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อจะกระตุ้นให้พนักงานได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่และบรรลุถึงสิ่งสูงใจที่เขาคาดหวัง
3. องค์กรควรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยความสร้างสรรค์ ลดความรู้สึกคับข้องใจจากการถูกบังคับ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือลูกกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี การศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาในเขตอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและจะนำไปสู่ระบบการจัดการที่เหมาะสม
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน คือ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในองค์กร ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านอื่น ๆ
3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรง

ความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร  
ในด้านอื่น ๆ

4. การศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความผูกพัน  
ต่อองค์กร เพื่อสร้างเสริมให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กรยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กัลยา ดิษฐ์เจริญ. 2538. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับกลางในเขตอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตพัฒนาสังคม(การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กานดา จันทร์แถม. 2538. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การกับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิตติศักดิ์ ฟุ้งสุข. 2543. “ประสิทธิผลในการบริหารสถานบริการน้ำมัน : ศึกษาเฉพาะกรณีห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟุ้งสุขปิโตรเลียม.” สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารองค์การ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- คณะกรรมการประสานงาน โครงการปรัณรงค์คุณภาพชีวิตของประชาชนในชาติ. 2529. **การนำจปฐ มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การส่งเสริมสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- จารุวรรณ โหรา. 2541. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษานิพนธ์เฉพาะ วิทยาเขตนนทบุรี และวิทยาเขตเพาะช่าง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรวรรณ หาดทรายทอง. 2539. “ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษานิพนธ์การประปานครหลวง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชลดา สิทธิสุวรรณ. 2539. “ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญชัย อาจิณสมาจาร. 2535. **พฤติกรรมในองค์การ.** กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ชาญชัย อาจิณสมาจาร. 2538. **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ชูชัย สมิทธิไกร. 2539. “จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การที่เหมาะสมกับประเทศไทย : การเรียนการสอนและการวิจัย.” *วารสารจิตวิทยา*. 3(1) : 18-21.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. 2537. **การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ.** อดุตรดิตถ์ : ฟือออฟเซ็ทอาร์ท.

- ติน ปรัชญ์พุทธธี. 2530. “ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ.” การพัฒนาองค์การ หน่วยที่ 4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทวีศรี กรีทอง. 2529. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาคสังกัดกระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารการพยาบาล), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. 2532. การบริหารบุคคลในแนวทางใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทรศนะ ใจชุ่มชื่น. 2543. “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์การ แบบการนำชีวิตคน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542. “ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระ วีระธรรมสาริต. 2532. “ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิพนธ์ คันธเสวี. 2528. คุณภาพกำลังคน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. 2533. “การพัฒนาคุณภาพชีวิต.” การแนะแนวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต หน่วยที่ 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นุชชา ภิญโญภาพ. 2547. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัทขายส่งข้ามชาติแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ. 2540. วิกฤตเล็กจ้าง-ว่างงานและทางออก. กรุงเทพฯ : โปโตไทป์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. 2543. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. 2545. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.

- บุญเจือ วงษ์เกษม. 2529. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต.” **วารสารเพิ่มผลผลิต.** 26(6) : 29-30.
- บุญแสง ชีระภากร. 2533. “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน.” **จุดสารพัฒนาข้าราชการ.** 25(1) : 5-12.
- บุญยาณี จันทร์เจริญสุข. 2537. “การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- ปาริชาติ ชีระวิทย์. 2541. “ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตพนักงาน.” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. 2548. “การตลาดบริการ : คุณภาพการบริการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า.” **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.** 25(1) : 6-9.
- ปรีชา เปี่ยมพงษ์สานต์. 2535. “การมีส่วนร่วมของแรงงานกับการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม.” **แรงงานกับการมีส่วนร่วม.** กรุงเทพฯ : มูลนิธิ อารมภ์ พงศ์พັນ.
- ผกากรอง ดาวเรดิษรกุล. 2543. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการของแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์.” **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- ผจญ เฉลิมสาร. 2540. “คุณภาพชีวิตการทำงาน.” **Productivity World.** 2(มีนาคม-เมษายน 2540) : 24-25.
- พรทิพย์ ทับทิมทองคำ. 2540. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษาต่อเนื่อง), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- พรสุข อัสวนิเวศน์. 2541. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีโรงงานวัดบูรณะเปิดทหาร กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จังหวัดนครสวรรค์.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคม.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือพาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัฒนิน กิติพราภรณ์. 2531. “นานาทรรศนะ : ธุรกิจเพื่อคุณภาพชีวิต..ของใคร.” **วารสารเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ.** 15(2) : 16-42.
- ไพโรสรวร แดงสอาด. 2532. “คุณภาพชีวิตของคนประจำเรือ.” **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

- พิชญ์สินี ดีผลผล. 2545. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์เซอร์วิส จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญศรี วาทยานนท์. 2533. **การจัดการทรัพยากรคน.** กรุงเทพฯ : ปิ่นเกล้าการพิมพ์.
- ไพโรจน์ ธรรมากิจ. 2535. “สนามกอล์ฟกับการท่องเที่ยว.” **จุลสารการท่องเที่ยว.** 11(2) : 5-8.
- ภรณ์ กীরติบุตร. 2529. **การประเมินประสิทธิผลขององค์กร.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ภัทรา หิรัญรัตน์พงศ์. 2542. “การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กวนษ์ น้อยวงศ์. 2541. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทมินิแบไทย จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนัสวี ธาดาสิทธิ์. 2539. “การเพิ่มผลผลิตกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.” **Productivity World.** 1(กันยายน-ตุลาคม 2539) : 33-44.
- มาชากิ โอชิยาม่า. 2538. “ความสัมพันธ์ทางสังคมของชุมชนบริเวณนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มานะ สินธุวงษานนท์. 2534. “คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการ ประถมศึกษาอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มาริสสา ทรงพระ. 2546. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคม อุตสาหกรรมภาคเหนือ.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รัชดาภรณ์ เต๋นพงศ์พันธุ์. 2539. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณุช ทองไพบูลย์. 2543. “บรรยายองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณิ เสาวภาคย์. 2539. “ความคาดหวังของผู้ปกครองเด็กต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี หน่วยตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบาย และการวางแผนสังคม, มหาวิทยาลัยเกริก.

- วัฒนา ศรีสม. 2542. “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ของบริษัท ไบ โอ คอนซูเมอร์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชาญ สุวรรณรัตน์. 2543 “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2530. **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วิภาวี ศรีเพียร. 2537. “แรงงานกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน.” วารสารแรงงาน. 36 : 8-9.
- วิไลวรรณ แพรกสงฆ์. 2542. “การเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2545. **คุณภาพในงานบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ. 2542. “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีกองสาธารณสุขสุขภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข.” ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิตพัฒนาสังคม(การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สกาวรัตน์ อินทสมบัติ. 2543. “การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สรรเสริญ เตชะบุรพา. 2545. “การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขนส่งสินค้าทางทะเล.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรายุทธ ปฎิมาประกร. 2541. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน โรงงานผลิตน้ำอัดลม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สุฤษดิ์ สิงห์วางกูร. 2542. “การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ และบริหารองค์การ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สันติ บางอ้อ. 2540. “การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน.” **Productivity World**. 2(กรกฎาคม-สิงหาคม 2540) : 39-40.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2531. “การปรับปรุง ตอนคุณภาพชีวิตการทำงาน.” **จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน**. 8(9) : 14-17.
- สุกัลยา เล็กเส็ง และอัญชลี ทัพพะกาญจนากุล. 2533. “พนักงานถือถุงไม้ตีกอล์ฟ.” **วารสารแนะแนว**. 24(129).
- สุจินดา อ่อนแก้ว. 2537. “คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวารวดี.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ศรีวรการ. 2531. “อำนาจฝ่ายปกครองตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานของไทย.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทิน สายสงวน. 2533. “การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้.” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพิน เกชาคุปต์. 2536. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพินดา คิวานนท์. 2535. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรรณฉิน คณานุวัฒน์. 2533. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์การ และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารในองค์การเอกชน.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรปภากร รัตน์หิรัญกร. 2542. “ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อำนาจ จันทร์วาวงาม และคณะ. 2534. “การขยายตัวของสนามกอล์ฟและผลกระทบต่อหมู่บ้านคลองกุด.” **เอกสารประกอบการสัมมนา นโยบายที่ดินกับการพัฒนาชนบท ครั้งที่ 2**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อำพร เขาวะพานิช. 2543. “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของแรงงานฝีมือ ในอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อักษร ดำรงสุกิจ. 2539. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทมินิแบไทย (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานบางปะอิน.” ภาคนิพนธ์คณะสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจฉรา นวจินดา. 2524. “แนวคิดเรื่องการศึกษาเรื่องชีวิตคุณภาพชีวิต.” ประชากรศึกษา. ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Baron, R.A. 1986. **Behavior in Organization**. Boston : Allyn and Bacon.
- Bluestone, I. 1977. “Implementating Quality of Work life Program.” **Management Review**. 4 (July 1977) : 43-46.
- Bovee, C.L. et. al. 1993. **Management**. New York : McGraw-Hill.
- Buchanan II, B. 1974. “Building Organization Commitment : The Socialization of Managers in Work Organization.” **Administrative Science Quarterly**. 19 : 533-546.
- Casio, W.F. 1989. **Managing Human Resources**. New York : McGraw-Hill.
- Cherrington, J.D. 1994. **Organization Behavior : The Management of Individual and Organizational Performance**. (2<sup>nd</sup> ed.) Boston : Allyn and Bacon.
- Cornell, P.T. 1984. “Variables Influencing QWL. And Job Performance In An Encoding Task.” **Human Factors in Organizational Design and Management**. Amsterdam : North-Holland.
- Davis, L.E. 1977. “Enhanceing the Quality of Working Life : Development in the United States.” **International Labour Review**. 166 (July-August) : 53.
- Delamotte, Y. and Takezawa, S.I. 1984. **Quality of Working Life in International Perspective**. Geneva : International Labour Organization.
- Gronroos, Christian. 1990. **Service management and marketing : Managing the moments of truth in service competition**. Massachusetts/Toronto : D.C.Heath and Company.
- Guest, R.H. 1979. “Quality of Work Life-Learning From Tarrytown.” **Hardward Business Review**. (July-August) : 76-87.
- Hackman, L. and J.L.Sattle. 1997. **Improving Life at Work : Behavioral Science Approach to Organizational Change**. California : Goodyear Publishing.

- Herrick, N.G. and Macaby, M. 1995. "Humanization of Work Life." **The Quality of Working Life : Problem Prospects and the State of the Art.** New York : A Division of Macmillan.
- Huse, E.F. and Cummings, T.G. 1985. **Organization Development and Change.** Minnesota : West.Lewin, D. 1981. "Collectivity Bargaining and the Quality of Work Life." **Organization Dynamics.** (Autumn 1981) : 37-53.
- Kotler, P. 1997. **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control.** (9<sup>th</sup> ed.) USA. : Prentice – Hall International, Inc.
- Kotler, P. 2000. **Marketing Management : The Millennium Edition.** New Jersey : Prentice – Hall, Inc.
- Liou, K.T. 1995. "Understanding Employee Commitment in the Public Organization : A Study of the Juvenile Detention Center." **International Journal of Public Administration.** 18 : 1269-1295.
- Miner, J.B. 1992. **Industrial-Organization Psychology.** New-York : The State University of New York at Buffalo.
- Merton, H.C. 1977. "A Look at Factor Affection the Quality of Working Life." **Monthly Labour Review.** 10 (October 1977) : 64.
- Meyer, J.P. et. al. 1993. "Commitment to Organization and Occupations : Extension and Test of a Three-Component Conceptualization." **Journal of Applied Psychology.** 78 : 538 - 551.
- Mowday, M. et. al. 1982. "Absenteeism and Turnover." **Employee Organization Linkages : The Psychology of Commitment.** New York : Academic Press.
- Parasuraman, A. et. al. 1985. "A Conceptual model of service quality and its implication for future research." **Journal of Marketing.** V49 (fall) : 41-50.
- Parasuraman, A. et. al. 1988. "SERVQUAL : A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." **Journal of Retailing.** V64 (January) : 12-40.
- Petersen, D. 1978. **Techniques of Safety Management.** KogaRusha : McGraw Hill.
- Singer quoted in Booz - Allen. 1973. **The Quality of life Concept : A Potential New Tool For Decision – Malers.** Washington D.C., : National Technical Information Service.
- Steers, R.M. 1977. **Organization Effectiveness : A Behavior View.** Santa Monca : Goodyear.
- Steers, R.M. 1991. **Introduction to Organization Behavior.** New York : Harper Collins.

Steers, R.M. and Porter, L.W. 1983. **Motivation and Work Behavior**. New York : McGraw Hill.

UNESCO. 1978. "Indicator of Environment Quality of Life." **Research and Papers in Social Science**. Paris : UNESCO.

Walton, R.E. 1973. "Quality of Working Life : What Is It?." **Slogan Management Review**. 15. 11-12.

Walton, R.E. 1974. "Improving The Quality of Work Life." **Harvard Business Review**. 4 (May-June 1974) : 12-14.

Westley, W.A. 1979. "Problems and Solution tin the Quality of Work Life." **Human Relations**. 32, 113-123.

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือลูกกอล์ฟ  
ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี**

ผู้วิจัย

นางสาวชุลีพร ทองสงวน

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่อง **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานถือลูกกอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี** โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นหรือความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานและองค์กร จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดผิดหรือถูก ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น
2. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 61 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ
  - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียด ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ
  - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 ข้อ
  - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 15 ข้อ
  - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ
3. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับเก็บข้อมูลของพนักงานถือลูกกอล์ฟ หากท่านไม่ใช่พนักงานถือลูกกอล์ฟ ขอความกรุณาท่านส่งแบบสอบถามคืนผู้แจกแบบสอบถามด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

สำหรับผู้วิจัย

## ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

			1
--	--	--	---

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

สำหรับผู้วิจัย

## 1. อายุ

( ) 18 – 25 ปี

( ) มากกว่า 25 – 32 ปี

( ) มากกว่า 32 – 40 ปี

( ) มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

	2
--	---

## 2. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

	3
--	---

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ท่านได้รับ

( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

( ) อนุปริญญา / ปวส. ขึ้นไป

	4
--	---

## 4. ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแห่งนี้

( ) น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี

( ) มากกว่า 3 – 5 ปี

( ) มากกว่า 5 – 7 ปี

( ) มากกว่า 7 ปีขึ้นไป

	5
--	---

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

**คำชี้แจง** กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น และความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

สำหรับผู้วิจัย

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>1. รายได้และผลตอบแทน</b> 1. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ 2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่าน 3. ท่านเห็นว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม 4. ท่านพอใจกับบริการด้านสวัสดิการของบริษัท (รถรับ - ส่ง, อาหารกลางวัน) 5. ถ้าท่านประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ท่านจะได้รับสิทธิประโยชน์จากหน่วยงานเต็มที่						<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
<b>2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</b> 1. ท่านมีอุปกรณ์สำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย ในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม 2. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อากาศดี ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียง ถูกสุขลักษณะ 3. บริษัทของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางสิ่งของเครื่องใช้อย่างมีระเบียบ 4. งานที่ท่านทำมีผลต่อความเจ็บป่วยทางร่างกาย						<input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 14

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
5. บริษัทของท่านมีการเตรียมความพร้อมและ มาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ						<input type="checkbox"/> 15
<b>3. โอกาสพัฒนาศักยภาพ</b> (หมายถึง การที่ พนักงาน ได้มี โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของ ตนจากงานที่ทำ)						
1. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ช่วยให้ท่านได้ความรู้ ความสามารถ และทักษะอย่างมาก						<input type="checkbox"/> 16
2. ท่านเรียนรู้เทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ						<input type="checkbox"/> 17
3. ท่านได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ทำงาน เช่น คุงาน อบรม สัมมนา เสมอ ๆ						<input type="checkbox"/> 18
4. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการศึกษา เพิ่มเติม เพื่อปรับวุฒิหรือเพิ่มพูนความรู้						<input type="checkbox"/> 19
5. ท่านมีความกระตือรือร้นที่อยากทำงาน ตลอดเวลา						<input type="checkbox"/> 20
<b>4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน</b>						
1. ผู้บริหารที่ท่านปฏิบัติงานด้วยนั้น จะพิจารณา เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม						<input type="checkbox"/> 21
2. ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นที่ได้รับการ พิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นไป						<input type="checkbox"/> 22
3. บริษัทของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ ท่านก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า						<input type="checkbox"/> 23
4. ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และ ทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น						<input type="checkbox"/> 24
5. ถ้าหากท่านปฏิบัติงานอยู่นาน ๆ ท่านคิดว่าท่าน จะมีความก้าวหน้าในการงาน						<input type="checkbox"/> 25

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<p><b>5. สัมพันธภาพในองค์กร</b> (หมายถึง การที่พนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า)</p> <p>1. ท่านมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่ <input type="checkbox"/> 26</p> <p>2. ผู้บังคับบัญชามักจะให้โอกาสท่านในการรับผิดชอบ ตัดสินใจงานต่าง ๆ เองเสมอ <input type="checkbox"/> 27</p> <p>3. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้ <input type="checkbox"/> 28</p> <p>4. เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา มักปรึกษาหารือปัญหา หรือรับฟังข้อคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ <input type="checkbox"/> 29</p> <p>5. ท่านมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ๆ <input type="checkbox"/> 30</p>					
<p><b>6. ธรรมเนียมในองค์กร</b> (หมายถึง ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ในการพิจารณาความดี ความชอบ บทลงโทษ และการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน)</p> <p>1. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน <input type="checkbox"/> 31</p> <p>2. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนใหญ่ <input type="checkbox"/> 32</p> <p>3. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม <input type="checkbox"/> 33</p> <p>4. ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค <input type="checkbox"/> 34</p>					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
5. หากท่านถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด ท่านจะ ได้รับการพิจารณาสอบสวนหรือถูกลงโทษด้วย ความยุติธรรม						<input type="checkbox"/> 35
<b>7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิต ส่วนตัว</b>						
1. เวลาทำงานที่ท่านมีอยู่เหมาะสมกับปริมาณงาน ประจำที่ต้องปฏิบัติ						<input type="checkbox"/> 36
2. ท่านได้รับมอบหมายงานพิเศษหรืองานเร่งด่วน บ่อยจนเกินกำลัง						<input type="checkbox"/> 37
3. เมื่อท่านต้องทำงานล่วงเวลา สมาชิกในบ้านมี การสนับสนุนอย่างเต็มที่						<input type="checkbox"/> 38
4. บ่อยครั้งที่ท่านต้องนำงาน ไปทำต่อที่บ้านหรือ ต้องมาทำงานในวันหยุด						<input type="checkbox"/> 39
5. ท่านสามารถจะลางานเพื่อ ไปพักผ่อนหรือ ไปทำ ธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ						<input type="checkbox"/> 40
<b>8. ความภูมิใจในองค์กร</b>						
1. บริษัทที่ท่านทำงานอยู่นี้เป็นหน่วยงานที่ดีและ น่าจะทำงานด้วย						<input type="checkbox"/> 41
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกของบริษัท						<input type="checkbox"/> 42
3. ท่านร่วมวิพากษ์วิจารณ์บริษัทในทางลบกับ เพื่อน ๆ เสมอ						<input type="checkbox"/> 43
4. ท่านไม่ต้องการบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานที่บริษัท นี้						<input type="checkbox"/> 44
5. การปฏิบัติงานในบริษัทนี้ สามารถทำให้ท่าน ประสบความสำเร็จในชีวิต						<input type="checkbox"/> 45

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น และความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

สำหรับผู้วิจัย

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<p><b>1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร</b></p> <p>1. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทด้วยความเต็มใจ</p> <p>2. ค่านิยมส่วนตัวของท่านมักขัดแย้งกับบริษัท</p> <p>3. การบริหารงานของบริษัทในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว</p> <p>4. สำหรับท่านแล้วบริษัทนี้เป็นบริษัทที่ดีที่สุดในที่ท่านจะทำงานด้วย</p> <p>5. ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายเกี่ยวกับพนักงานของบริษัท</p>					<p><input type="checkbox"/> 46</p> <p><input type="checkbox"/> 47</p> <p><input type="checkbox"/> 48</p> <p><input type="checkbox"/> 49</p> <p><input type="checkbox"/> 50</p>
<p><b>2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร</b></p> <p>1. ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อหวังให้บริษัทประสบความสำเร็จสูงสุด</p> <p>2. ท่านไม่เต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัท ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับค่าตอบแทนที่มาก</p> <p>3. ท่านมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน</p>					<p><input type="checkbox"/> 51</p> <p><input type="checkbox"/> 52</p> <p><input type="checkbox"/> 53</p>
<p>4. ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน</p>					<p><input type="checkbox"/> 54</p>

สำหรับผู้วิจัย

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
5. ท่านมีความยินดีเมื่อบริษัทประสบความสำเร็จ						<input type="checkbox"/> 55
<b>3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร</b>						
1. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดของบริษัท						<input type="checkbox"/> 56
2. การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพียงเล็กน้อย สามารถทำให้ท่านลาออกจากบริษัทได้						<input type="checkbox"/> 57
3. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้ทำงานกับบริษัทต่อไป						<input type="checkbox"/> 58
4. ท่านรู้สึกยินดีที่ได้เลือกทำงานกับบริษัทนี้เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น						<input type="checkbox"/> 59
5. หากบริษัทอื่นให้โอกาสที่ดีกว่า ท่านพร้อมจะลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย						<input type="checkbox"/> 60

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าท่านอยากให้บริษัทของท่านปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านใดต่อไปนี้ โดยให้ท่านเลือกหัวข้อที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านเพียง 3 ข้อ โดยให้ท่านใส่หมายเลข 1 - 3 ลงในช่องที่ท่านเลือก พร้อมทั้งอธิบายด้วยว่าเพราะเหตุใด

โดย หมายเลข 1 หมายถึง ท่านต้องการให้บริษัทปรับปรุงคุณภาพชีวิตในข้อนั้นมากที่สุด

หมายเลข 2 หมายถึง ท่านต้องการให้บริษัทปรับปรุงคุณภาพชีวิตในด้านนั้นปานกลาง

หมายเลข 3 หมายถึง ท่านต้องการให้บริษัทปรับปรุงคุณภาพชีวิตในด้านนั้นน้อยที่สุด

( ) รายได้และผลตอบแทน

( ) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

( ) โอกาสพัฒนาศักยภาพ (หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ)

( ) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

( ) สัมพันธภาพในองค์กร (หมายถึง การที่พนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า)

( ) ธรรมเนียมในองค์กร (หมายถึง ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ในการพิจารณาความดี ความชอบ บทลงโทษ และการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน)

( ) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

( ) ความภูมิใจในองค์กร

.....  
 .....  
 .....

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หากบริษัทอื่นยื่นข้อเสนอที่ดีกว่าให้แก่ท่าน

.....  
 .....  
 .....

## ภาคผนวก ข

### เอกสารประกอบการทำวิจัยและเก็บข้อมูล

**เอกสารขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา  
เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย**



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

24 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เขาเขียว คันทรี่ คลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล คริสตัล เบย์ กอล์ฟคลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารต แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน ๒๕๔๘ คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ชลบุรี เซ็นจูรี คันทรีคลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสุลพิพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารด แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน ๒๕๔๘ คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวสุลพิพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เทรชเซอร์ฮิลล์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารต แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน ๒๕๔๘ คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โนเบิลเพลซ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารด แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บางพระ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ คลับ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
  2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดีอูจกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๖๔ พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บูรพา กอล์ฟ คลับ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารด แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขออนุญาตจากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล พัทธาคันทรี่คลับ แอนด์ รีสอร์ท

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรนารถ แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๖ พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน รองประธานกรรมการ พัฒนากอล์ฟ แอนด์ สपोर्टคลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารต แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ฟินิกซ์ กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน ๒๕๔๘ คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เม้าท์เท้นท์ ซาโดว์ กอล์ฟ คลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารต แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน ๒๕๔๘ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ศรีราชา อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ คลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารด แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

24 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล สนามกอล์ฟ ปัญญา ฮิลล์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

24 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล สนามกอล์ฟราชนาวิ พลุตาหลวง

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารต แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

24 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล สยาม คันทรี คลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณรดี แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะกรรมการอุดมศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชุลีพร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 5117

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล แหลมฉบัง อินเตอร์เนชั่นแนล คันทรีคลับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสุลพิร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารด แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวสุลพิร ทองสงวน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

**เอกสารขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ  
ตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย**



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร.3692

ที่ ศธ 0524.04 / 4829

วันที่ 9 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ณรงค์ พิมสาร

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารต แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวชุลีพร ทองสงวน มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยจำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ศธ 0524.04/ 4829

คณะกรรมการอุดมศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

9 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน รศ.ดร.พงศ์ หรดาถ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารต แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ศศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวชุลีพร ทองสงวน มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 4829

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

9 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณทวี จรุงสถิตพงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวชุลีพร ทองสงวน มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 4829

คณะกรรมการอำนวยการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

9 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณเบญจมาภรณ์ อารีจิตต์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอำนวยการ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวชุลีพร ทองสงวน มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 4829

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

9 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณเกรียงศักดิ์ สามศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชุลีพร ทองสงวน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟ ในจังหวัดชลบุรี” โดยมี รศ.ดร.วรรณรต แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวชุลีพร ทองสงวน มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

**เอกสารผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์**



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

.....

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวชุลีพร ทองสงวน รหัสประจำตัว 44064438 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุงกอล์ฟในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี (QUALITY OF WORKING LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF CADDY IN GOLF COURSES IN CHONBURI)” โดยมี รศ.ดร.วรรณารด แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญฤติก เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2548

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2548

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มชัด)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวชุลีพร ทองสงวน
วัน เดือน ปีเกิด	24 พฤษภาคม 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	5/307 หมู่ 8 ซอย 10 แขวงคอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
<b>ประวัติการศึกษา</b>	
ปริญญาตรี	พ.ศ. 2536 – 2540 วิทยาศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกสถิติ มหาวิทยาลัยบูรพา ต.แสนสุข อ. เมือง จ.ชลบุรี
ปริญญาโท	พ.ศ. 2544 – 2549 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
<b>ประวัติการทำงาน</b>	
2540 – 2547	บริษัท ไทยซัมมิท ออโต้พาร์ท จำกัด ตำแหน่ง โปรแกรมเมอร์
2547 – ปัจจุบัน	บริษัท ไอวิก จำกัด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางด้านระบบงาน คอมพิวเตอร์