

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE
AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE STAFF
OF THE PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY
(HEAD OFFICE)

เทพศิริ แก้วประดิษฐ์ paijaku64@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ (2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ (3) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ (4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 294 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้สถิติพรรณนาในการวิจัยซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยมีดังนี้:

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุงานในองค์กรระหว่าง 5-10 ปี ระดับเงินเดือน 15,000-30,000 บาท และอยู่ในกลุ่มตำแหน่งงานวิชาชีพทั่วไป

2. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

3. ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศและระดับเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร และกลุ่มตำแหน่งงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.71

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to investigate the demographics data of the samples; (2) the level regarding quality of work life of the Staff of the Provincial Waterworks Authority (Head office); (3) the level regarding organizational commitment of the Staff of the Provincial Waterworks Authority (Head office); (4) to compare organizational commitment of the Staff of the Provincial Waterworks Authority (Head

office) with demographics data; and (5) to examine the relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment of the Staff of the Provincial Waterworks Authority (Head Office). The sample group was 294 persons of the Staff of the Provincial Waterworks Authority (Head office). The researcher utilized questionnaire to collect data from respondents. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. The Statistics used to analyze the hypothesis included Independent Sample t-test, One-Way ANOVA and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results were as follows:

1. Most of respondents were female, aged between 30-40 years old, being single, holding Bachelor's degree, having duration of work between 5-10 years, earning average monthly income of 15,000-30,000 Baht and working in general position group.

2. The overall level of quality of work life was at a high level with 3.74 of mean score. Similarly, level of organizational commitment was at a high level with 4.15 of mean score.

3. For demographic factors, their different gender and average monthly income had different levels of organizational commitment. However, their different age, marital status, educational level, duration of work, and position group had similar levels of organizational commitment at the statistical significance level of .05

4. Additionally, the relationship between quality of work life and organizational commitment of the Staff of the Provincial Waterworks

Authority (Head office) was found in a high level of the positive relation at the statistical significance level of .05. The coefficient correlation (ρ) was 0.71

Keywords: Quality of Work life, Organizational commitment

บทนำ

ในยุคสมัยที่สภาพการณ์แข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวที่พระราชทานไว้ว่า “เราจำต้องก้าวไปข้างหน้าเสมอ ยิ่งก้าวไปได้ไกลเพียงใดก็ยิ่งดี เราต้องไม่ถอยหลังเลยเป็นอันขาด แม้แต่หยุดอยู่ที่ก็ไม่ได้ เพราะการหยุดก็เสมอด้วยการถอยหลัง ใครๆ เขาก้าวเลยไปแล้วเราหยุดอยู่ เราก็ต้องล่าหลังเขาไปไกลออกไปทุกทีนั่นเอง ที่เท่ากับถอยหลังไม่ใช่อื่น” (พระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6)

ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งในองค์กรทุกองค์กรนั้นทรัพยากรบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรสอดคล้องกับวิภาดา คุปตานนท์ (2544, หน้า 141-143) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน ในองค์กรทุกองค์กร บุคคลมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการดำเนินงาน

การประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ. (Provincial Waterworks Authority) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ) ให้บริการน้ำประปาครั้งแรกในปี พ.ศ.2522 โดยสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 72 ซอยแจ้งวัฒนะ 1 ถนนแจ้งวัฒนะ

แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 1,115 คน (กองทรัพยากรบุคคล, เมษายน 2562) มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านบริการ แบ่งตามพื้นที่ ออกเป็น 5 ภาค ประกอบด้วย กปภ.เขต 10 เขต รับผิดชอบ กปภ.สาขา ซึ่งมีทั้งสิ้น 234 สาขา และหน่วยบริการย่อยอีก 356 หน่วยบริการ ปัจจุบันมีลูกค้าจำนวน 4.5 ล้านราย (การประปาส่วนภูมิภาค, รายงานความยั่งยืน, 2558, หน้า 18)

การดำเนินงานตลอดระยะเวลา 40 ปีที่ผ่านมา กปภ.ได้พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการน้ำประปา โดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และมุ่งพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเติมเต็มความสุขและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้น้ำ คั่งวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ว่า “ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ” (Customers are delighted with water quality and excellent services) โดยการให้บริการนั้นสิ่งสำคัญที่สุด คือ “พนักงาน” เพราะพนักงานจะต้องสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง กปภ.มีความเชื่อมั่นในคุณค่าของ “คน” และเชื่อมั่นว่าพนักงานทุกคนคือทรัพยากรอันมีค่าสูงสุด เป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์กร (การประปาส่วนภูมิภาค, รายงานความยั่งยืน, 2560, หน้า 21) สอดคล้องกับแนวความคิดของ เรย์มอนด์ โนและคนอื่นๆ (Raymond A. Noe, et al, 2009 อ้างอิงในวาสนา ศรีอักษรลาภ, 2559, หน้า 330) ที่ได้ให้ความหมายของทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง ทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กรมีความสามารถเรียนรู้ พัฒนาและปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้และเป็นทรัพยากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถที่จะลอกเลียนแบบกันได้

ในโอกาสที่กำลังจะก้าวขึ้นสู่ปีที่ 41 กปภ.จึงจำเป็นต้องมีการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้มีศักยภาพเพื่อรองรับกระบวนการดำเนินงานในด้านต่างๆ เตรียมการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล PWA 4.0 พัฒนาการบริการในรูปแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ รองรับความท้าทายในอนาคตเพื่อความสะดวกสบายและประโยชน์ของผู้ใช้น้ำทั่วประเทศสอดคล้องกับนโยบาย THAILAND 4.0 ซึ่งเป้าหมายการพัฒนา THAILAND 4.0 นั้น คือ การยกระดับคุณภาพ

ชีวิตของประชาชนคนไทยทุกกลุ่มให้ดีขึ้น (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพ การศึกษา, 2560, หน้า 25)

การที่ กปภ.จะประสบความสำเร็จ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น จำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ หากองค์กรต้องการให้พนักงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ องค์กรต้องมีการส่งเสริมพนักงานให้มีคุณภาพ ชีวิตการทำงานที่ดี โดยคุณภาพชีวิตการทำงานนับว่าเป็นเสมือนเกราะป้องกันไม่ให้ พนักงานเกิดความต้องการที่จะตีตนออกห่างจากองค์กร และยังมีความสำคัญโดยเป็นส่วนหนึ่ง ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร ช่วยเพิ่มคุณภาพและปริมาณของผลผลิต ช่วยเสริมสร้างคุณภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และมีความทุ่มเทมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและพนักงาน มีความตั้งใจอยู่กับองค์กรมากขึ้น (Greenberg & Baron, 1995 อ้างอิงในวณิชญา มานิสสรณ์, 2558, หน้า 4)

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และเป็นพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็น การทำงานในหน้าที่บริหารหรือปฏิบัติการครอบคลุมถึงองค์กรทุกประเภท (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 158-159) จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานและ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้งสององค์ประกอบนี้จะช่วยให้พนักงานมีความ พร้อมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ อันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ลูกค้าและประชาชน การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และการก้าวสู่ การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ของกปภ.ในอนาคต

ปัญหาความขาดแคลนอัตรากำลังในอดีต การลาออก และการเปลี่ยนแปลง ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ภาระหน้าที่ของพนักงานในองค์กร จำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กร ผู้บริหารจึง

ต้องหันมาให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อพนักงานในองค์กรมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่จะละเลยไม่ได้เป็นอันดับแรก เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างดีเลิศเพียงใด แต่ถ้าขาดการสร้างความผูกพัน ก็อาจจะทำให้องค์กรสูญเสียพนักงานที่มีคุณภาพไปอย่างน่าเสียดาย (การประปาส่วนภูมิภาค, รายงานความยั่งยืน, 2558, หน้า 33)

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลต่อหน่วยงานและผู้บริหารที่จะสามารถนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้วยการให้ความสำคัญและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและนำไปสู่ความผูกพันในองค์กร ตลอดจนพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตและก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 พนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร และกลุ่มตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน
2. สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

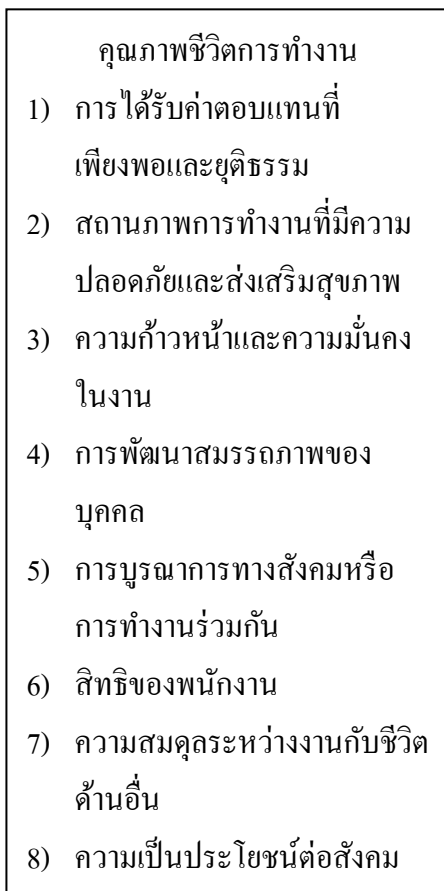
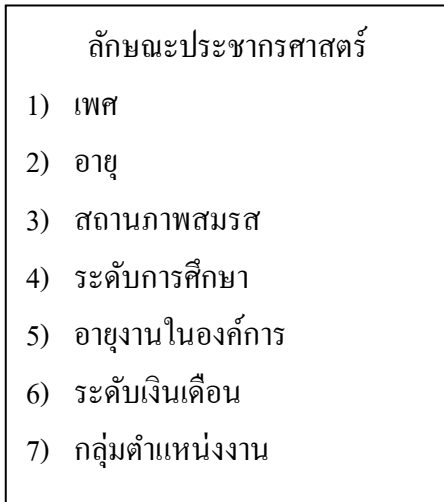
ขอบเขตของการวิจัย

1. ประเด็นที่ศึกษา คือ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
2. หน่วยงานที่ศึกษา คือ การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เลขที่ 72 ซอยแจ้งวัฒนะ 1 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ
3. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,115 คน (ข้อมูลจากกองทรัพยากรบุคคล ณ เมษายน 2562)
 - 3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในตำแหน่งงาน 5 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ กลุ่มวิชาชีพทั่วไป และกลุ่มปฏิบัติการ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างอิงใน กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์, 2559, หน้า 185) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95 % และสัดส่วนของการคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 294 คน

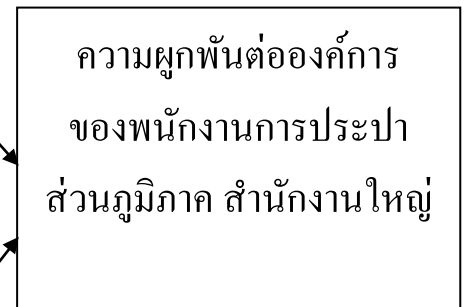
กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย
ดังภาพต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)



ตัวแปรตาม (Dependent variable)



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นโดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question) และคำถามปลายเปิด (open-ended question) ซึ่งมี 4 ส่วนใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร ระดับเงินเดือน และกลุ่มตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามส่วนที่ 2-3 สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert โดยมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับตามความคิดเห็น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูล ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร ระดับเงินเดือน กลุ่มตำแหน่งงาน

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

4. ค่าสถิติ t-test (Independent sample *t* test) ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรชายและหญิง เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างชายและหญิงในด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

5. ค่าสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีความแตกต่างทางด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร ระดับเงินเดือน และกลุ่มตำแหน่งงาน ซึ่งในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ (Post-hoc analysis) เพื่อวิเคราะห์ ความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มใด โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test for all possible comparisons)

6. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 สถานภาพโสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 มีอายุงานในองค์กร 5-10 ปี ขึ้นไป จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 ระดับเงินเดือน 15,000-30,000 บาท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 70.10 และอยู่ในกลุ่มวิชาชีพทั่วไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40

2. กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ส่วนด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง

3. กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศและระดับเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในองค์การ และกลุ่มตำแหน่งงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.71

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาพบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งมีอายุระหว่าง 30-40 ปี สอดคล้องกับอายุงานในองค์การที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาแล้ว 5-10 ปี มีระดับเงินเดือนตั้งแต่ 15,000-30,000 บาท แสดงว่าการเริ่มต้นทำงานอย่างรวดเร็วสุดอยู่ที่ระหว่างอายุ 25-35 ปี โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มตำแหน่งงานกลุ่มวิชาชีพทั่วไป เนื่องจากในสำนักงานใหญ่เมื่อเปิดรับบุคคลเข้าทำงานเพื่อทดแทนอัตรากำลังที่ลาออกหรือเกษียณอายุนั้น พบว่าตำแหน่งที่เปิดรับสมัครบ่อยครั้ง คือ นักบริหารงานทั่วไป นักบัญชี และนักวิเคราะห์ระบบงาน โดยผู้สอบผ่านการคัดเลือกเข้าทำงานในตำแหน่งดังกล่าวข้างต้นส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง

ต่างจากความต้องการของประชาสาขาที่มักจะต้องการบุคคลเข้าทำงานเป็นเพศชาย เพื่อให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ เช่น วิศวกร ช่างเครื่องกล ช่างไฟฟ้า ช่างโยธา และพนักงานอ่านมาตร เป็นต้น

2. จากการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับอมรพจี อุปมัช (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สุกนิมิตรแห่งประเทศไทย พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่มูลนิธิสุกนิมิตรแห่งประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีประเด็นอภิปราย ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กรมีการรณรงค์ให้พนักงานปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตามค่านิยมขององค์กร คือ “มุ่ง มั่น เพื่อปวงชน” ซึ่งมีการมุ่งเน้นคุณธรรมโดยให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส อีกทั้งภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิกานั้นเป็นองค์กรที่บุคคลภายนอกให้การยอมรับ มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อชุมชนอยู่เสมอ ทำให้พนักงานรับรู้ว่าการงานของตนเองมีคุณค่าและภูมิใจในงานว่ามีประโยชน์ต่อสังคม อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้าและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข โดยงานเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับวินัส ศรีศักดิ์และคณะ (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง

2.2 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาต่างๆในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากผู้บังคับบัญชา จึงทำ

ให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้หน่วยงานยังจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันอยู่เสมอ ผ่านการอบรมสัมมนาในโครงการต่างๆ ที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี พนักงานจึงเกิดความพึงพอใจในด้านนี้มากซึ่งสอดคล้องกับพงษ์เทพ เภาด่วน (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัดด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยด้านที่อยู่ในลำดับแรกนั้นคือ ด้านบุคคลในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกันอย่างดี

2.3 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่น พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานพอใจกับช่วงเวลาทำงานและเวลาว่างในแต่ละวัน มีวันหยุดพักผ่อนอย่างเพียงพอกับครอบครัว ทำให้การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว พนักงานรู้สึกที่สามารถจัดการกับตารางชีวิตตนเองได้โดยไม่รู้สึกว่าคุณภาพชีวิตการทำงานลดลง สามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ซึ่งปริมาณงานที่รับผิดชอบนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวแต่อย่างใด อีกทั้งนอกเหนือเวลางาน พนักงานยังมีเวลาได้ทำงานอดิเรกที่ชื่นชอบ เช่น การออกกำลังกาย การอ่านหนังสือ หรือการท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับรัชมงคล คำชู (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมและเยาวชนชายบ้านกรุณา ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดนั้นคือ การมีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างงานที่เหมาะสม

2.4 ด้านสิทธิของพนักงาน พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานด้วยความเต็มใจ โดยมีความคิดเห็นว่าหากถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดก็จะได้รับการพิจารณาหรือถูกลงโทษอย่างยุติธรรม ตลอดจนการประสานงานส่วนภูมิภาคนั้น มีนโยบายที่เป็นธรรม ผู้บังคับบัญชาให้

ความเป็นธรรมกับผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนและพนักงานมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเสมอภาคและสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับสิงหนาท แก้วปฐมวัน (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) ด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การพิจารณาสอบสวนหรือลงโทษในการกระทำความคิดในงานจะดำเนินการด้วยความเป็นธรรมและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

2.5 ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งหน่วยงานมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ พนักงานสามารถเสนอผลงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงานและการได้เรียนรู้เทคนิคใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ อีกทั้งความพร้อมของหน่วยงานที่มีแหล่งข้อมูลความรู้ข่าวสารสามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก จึงทำให้พนักงานมีการรับรู้โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเองอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับรัชพล บุญอเนกวัฒนา (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งด้าน โอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถอยู่ในระดับคืออย่างมาก

2.6 ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกคน อีกทั้งยังมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมนันทนาการ เป็นต้น ทำให้พนักงานไม่รู้สึกกังวลในเรื่องสุขภาพร่างกาย สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด มีความเหมาะสม ประกอบกับหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ และมีการจัดทำคู่มือความปลอดภัยในการปฏิบัติงานไว้ใช้ทำ

ให้พนักงานเกิดความอ่อนใจและรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้พนักงานต้องการให้ปรับปรุงในด้านการจัดสถานที่ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องทำงาน โรงอาหาร ห้องน้ำ ห้องเอนกประสงค์ เป็นต้น ให้มีความเพียงพอเนื่องจากจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับสุทธิดา โสภพันธ์ (2555) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ASA CORRUGATED CONTAINER จำกัดพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ASA CORRUGATED CONTAINER จำกัดด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบริษัทมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นพื้นฐานหลักในการบริหารงาน การจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งเสริมให้พนักงานทำงานด้วยความปลอดภัยรู้สึกอบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน

2.7 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี อีกทั้งยังมีการสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยเมื่อสำเร็จการศึกษาหน่วยงานจะปรับวุฒิการศึกษาให้ตามวุฒิการศึกษาที่จบเป็นการเปิดโอกาสให้ก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่อย่างเป็นธรรมด้วย ซึ่งสอดคล้องกับธรรณี ประกอบของ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรมีความมั่นใจว่าองค์กรมีความมั่นคงและมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานไปจนถึงเกษียณ

2.8 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจไทยมีการชะลอตัว ค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับไม่เพียงพอในการดำรงชีพและไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้

พนักงานมีความกังวลต่อภาวะเศรษฐกิจและการครองชีพของตนเองทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยเฉพาะเรื่องระดับราคาสินค้า ค่าใช้จ่ายและภาระหนี้สินต่างๆ

จึงเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ส่งผลให้การวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อนั้นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับมีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง

3. จากการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประชาสัมพันธ์ สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับวินัส ศรีศักดิ์และคณะ (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า พนักงานพร้อมที่จะรักษาชื่อเสียงของกปภ.ด้วยความเต็มใจ รู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานในกปภ. อีกทั้งค่านิยมของพนักงานกับองค์กรสอดคล้องกันเห็นด้วยกับนโยบายต่างๆขององค์กร พนักงานจึงปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและวัฒนธรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับพลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย กรณีศึกษาบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัยจำแนกตามกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก

3.2 ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่าการที่หน่วยงานมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอผลงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้เกิดผลดีที่สุด คิดที่จะปรับปรุงงานให้มีคุณภาพที่ดีกว่าเดิมและพร้อมที่จะสร้างสรรค์ผลงานใหม่ให้กับองค์กร อีกทั้งพนักงานมีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น และยินดีทำงานในวันหยุดเมื่อมีการขอความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับพงศภัค วังเร็ว (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอยู่ในระดับสูง

3.3 ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่าการตัดสินใจทำงานในกบป. นั้นถือเป็นการตัดสินใจที่มีค่าอย่างหนึ่งของชีวิต พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและภูมิใจที่จะแสดงให้บุคคลอื่นได้รู้ว่าเป็นพนักงานขององค์กรแห่งนี้ อีกทั้งยังพร้อมที่จะเติบโตไปพร้อมกันกับองค์กรโดยไม่อยากลาออกเพราะมีความผูกพันกับองค์กร ซึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้พนักงานคิดจะลาออกได้ ซึ่งสอดคล้องกับปิยาพร ห่องแขง (2555) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครด้านการคงอยู่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พนักงานคิดเสมอว่าองค์กรเป็นองค์กรที่ดีที่สุดเหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่ง

4. จากการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ อภิปรายผลได้ดังนี้

พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่เพศชายและหญิง และระดับเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งเพศชายมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศหญิง อธิบายได้ว่า ลักษณะงานมีความเหมาะสมกับเพศชายมากกว่าเพศหญิง การปฏิบัติงานของเพศชายจะเกี่ยวกับด้านเทคนิคเฉพาะทางและมีความท้าทาย ซึ่งเป็นสิ่งที่เพศชายมีความชอบจึงทำให้มีความรักในงานที่ได้รับมอบหมายทุ่มกำลังสูงสุด ความสามารถเพื่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับกาญจนา บุญเพลิง (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า เพศที่แตกต่างกันของพนักงานเทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

เมื่อพิจารณาตามระดับเงินเดือนของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด อธิบายได้ว่า การได้รับเงินเดือนในระดับที่สูงทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในเรื่องค่าตอบแทนหรือสวัสดิการด้านอื่นๆ ลดความกังวลของพนักงานในเรื่องค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและภาระหนี้สินต่างๆ พนักงานจึงไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีระดับเงินเดือนตั้งแต่ 15,000-30,000 บาท โดยค่าตอบแทนที่ได้รับในแต่ละเดือนนั้นไม่เพียงพอในการดำรงชีพและไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน พนักงานอาจมองหางานใหม่หากได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่าจึงส่งผลทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ส่วนพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร และกลุ่มตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องปิยะพงษ์ บุญประคองและคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทโตโยต้าเกตรา พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โตโยต้าเกตรา จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้าเกตรา จำกัด ที่มีเพศ รายได้ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนพนักงานที่

มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อภิปรายผลได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับจิราภรณ์ น้อยนคร (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาเฉพาะบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ทั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดของบลูสโตน (Bluestone 1977, p 44) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น ผ่านการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาที่สำคัญต่างๆขององค์กร โดยจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขาซึ่งหมายถึงการปรับปรุงการบริหารที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร การเปิด โอกาสใหม่ๆให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรได้สามารถแสดงความคิดเห็น นำเอาสติปัญญา ทักษะความเชี่ยวชาญและความสามารถด้านอื่นๆมาใช้ในการทำงาน ย่อมส่งผลให้สมาชิกองค์กรเกิดความพึงพอใจสูงขึ้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในองค์กรนั่นเอง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่เป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กร อภิปรายผลได้ดังนี้

5.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมกับ

ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า พนักงานอาจจะรู้สึกไม่พอใจในอัตราเงินเดือนที่ตนได้รับ ทั้งนี้เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีผลทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นจนไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ประกอบกับอัตราค่าตอบแทนขององค์กรอยู่ในระดับไม่สูงมากนักหากเพิ่งเริ่มเข้าทำงานในระยะแรกๆจึงเกิดความไม่สมดุลกับภาวะเศรษฐกิจ พนักงานอาจมองหางานใหม่หากได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น จึงส่งผลทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี มณีสูตร (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง

5.2 ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า พนักงานอาจจะรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ด้านอาคารสถานที่ต่างๆ ภายในหน่วยงาน อาทิเช่น โรงอาหาร ลานจอดรถ ปัจจุบันจำนวนพนักงานมีปริมาณเพิ่มขึ้นจากในอดีตทำให้มีปริมาณของรถยนต์เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยส่งผลให้ลานจอดรถมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับฐิปริติยาธร พรหมธนะนนท์ (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การที่องค์กรให้ความสำคัญและเอาใจใส่จะทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญและส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

5.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นอาจจะไม่ชัดเจน พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมในการเลื่อนขั้น

และยังมีความรู้สึกถึงความไม่สามารถก้าวหน้าได้ในอนาคต อาจจะทำให้เกิดอคติต่องาน อันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัย ราชพฤกษ์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร กล่าวคือ องค์กรควรใช้ วิธีการสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อมในการสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงการเติบโตใน สายงานเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการร่วมงานกับองค์กร ว่าสามารถที่จะเติบโตในสาย งานหรือมีสามารถปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นได้

5.4 ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ใน ระดับมาก อธิบายได้ว่า หน่วยงานมักจะมีการจัดอบรม สัมมนา จัด โครงการต่างๆ การศึกษาดูงานภายในประปาสาขาและหน่วยงานภายนอกอื่นๆอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นการ พัฒนาสมรรถภาพของพนักงานที่ดี ที่สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการ พัฒนาตนเองและพัฒนาทักษะในการทำงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถพัฒนา จิตความสามารถตนเองจากงานที่ทำบ่อยๆนี้ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า มี ประโยชน์ต่อองค์กร ทำท่าย สนุกกับงานที่รับผิดชอบ เกิดความพึงพอใจในงานและ ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามมาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับพรรษศิริ อาสา เสนีย์ (2546) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกร ทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ อีกทั้งเมื่อได้รับการฝึกอบรมสัมมนา และการดูงาน วิศวกรรู้สึกได้ว่าสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเดิม ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน โอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกันกับแนวคิดของ Sirgy และคณะ(2001) ที่ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการ ด้านองค์ความรู้ (Knowledge needs) เพิ่มเติมจากความต้องการในทฤษฎีลำดับขั้นความ ต้องการของมาสโลว์ (Maslow: 1943) นั่นคือ การต้องการได้รับความรู้จากการเรียนรู้

ต่างๆที่จะช่วยเพิ่มทักษะในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

5.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ในสังคมการทำงานของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เป็นสังคมระบบพี่น้อง ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน พนักงานทุกระดับมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือพนักงานระดับปฏิบัติการชั้นต่างๆ การมีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดีคอยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาต่างๆเกี่ยวกับการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น พนักงานจึงเกิดความสุขในการทำงานส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมาก ซึ่งสอดคล้องกับชนิตา เล็บครุฑ (2554) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงาน อาจกล่าวได้ว่า สังคมไทยมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คล้ายคลึงกัน พื้นฐานมาจากลักษณะครอบครัวไทยที่มีขนาดใหญ่ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างบุคคลและปัจจัยแวดล้อม ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานย่อมสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.6 ด้านสิทธิของพนักงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า พนักงานสามารถรับรู้ถึงความยุติธรรมในการบริหารงานซึ่งปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและมีความเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิของตน ผู้บังคับบัญชาพร้อมรับฟังความคิดเห็น ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Sirgy และคณะ(2001) ที่ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับอิสระในการแสดงออกในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งองค์การที่มีกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทำให้พนักงานสามารถแสดงออกภายใต้กฎระเบียบได้อย่างอิสระ ทำให้พนักงานเกิดความสบายใจและพึงพอใจที่จะอยู่ภายใต้กฎระเบียบขององค์การอย่างมีความสุข ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้นด้วย

5.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่น พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่นกับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า พนักงานมีความทุ่มเทต่อหน้าที่การงานจนอาจจะทำให้เกิดความไม่สมดุลต่อชีวิตด้านอื่น เช่น ด้านครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัว หรืออาจเกิดจากการทำงานที่ยาวนาน เครื่องเคียดในงานมากจนเกินไป ทำให้ชีวิตส่วนตัวเกิดความไม่สมดุลกับครอบครัวและคนรอบข้างได้ หรือแม้แต่การออกไปปฏิบัติงานต่างท้องที่ในพื้นที่สาขาต่างๆเป็นเวลานาน จึงอาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การได้ ซึ่งสอดคล้องกับศศิมา มหาสารินันท์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาพนักงานแคชเชียร์บริการและพนักงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ของห้างสรรพสินค้าโรบินสัน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวกับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ เกิดจากการทุ่มเทในการทำงาน ระยะเวลาทำงานที่ยาวนาน เนื่องจากการทำงานในห้างสรรพสินค้าในช่วงวันหยุดพักผ่อนเป็นช่วงที่มีการจับจ่ายใช้สอยสูง ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการทำงานในวันหยุดได้ ทำให้เกิดความไม่สมดุลต่อชีวิตส่วนตัวได้

5.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมกับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า การประปาส่วนภูมิภาคเป็นองค์การที่มีชื่อเสียง บุคคลภายนอกให้การยอมรับและมีบทบาทสำคัญทางสังคม ทำให้พนักงานได้รับการยอมรับและมีความภาคภูมิใจในองค์การ พนักงานพร้อมที่จะทำคุณประโยชน์ให้กับสังคมโดยผ่านการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มกำลังความสามารถ อีกทั้งมีการจัด โครงการเกี่ยวกับการช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง พนักงานรู้สึกถึงความมีคุณค่าและความ

เป็นประโยชน์ต่อสังคมของตนเองซึ่งนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ โสกา ทรัพย์มากอุดม (2553) ศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาการ ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า การมีส่วนร่วมพัฒนาสังคมขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการดำเนินงานถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เช่นเดียวกันกับแนวคิดในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow: 1943) ที่ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ต้องการเป็นที่ยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) หมายถึง ความปรารถนาที่จะ เป็นที่นำเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีเกียรติ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามี ประโยชน์ในสังคม ดังนั้นลักษณะงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ พนักงานได้ ผ่านจากการทำงานที่ก่อประโยชน์ต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่าน ภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคนั้นล้วนแล้วแต่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. องค์กรควรพิจารณาจัดสรรค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจและพิจารณาถึงความเพียงพอในการดำรงชีพของพนักงาน เช่น มีการให้รางวัล เมื่อมีผลงานสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร และความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายค่า รักษาพยาบาล ค่าเทอมบุตร เบี้ยเลี้ยง ค่าทำงานล่วงเวลา และเพิ่มสวัสดิการต่างๆที่จะ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ หรือส่งเสริมค่าใช้จ่ายด้านอื่นๆ

2. องค์กรควรให้ความยุติธรรมกับพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งงานหรือการ ได้รับขั้นพิเศษ โดยพิจารณาตามความสามารถและความเหมาะสม เพราะจะช่วยให้ พนักงานรู้สึกที่ไม่ถูกทอดทิ้ง และไม่ถูกเอาเปรียบโดยระบบอุปถัมภ์ นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างแรงจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้พนักงานอีกด้วย

3. หน่วยงานควรปรับปรุงสถานที่ทำงาน โรงอาหาร ห้องอเนกประสงค์ ให้ สะดวก สะอาด และปลอดภัย มีเครื่องใช้สำนักงานอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงการจัดลานจอด

รถให้มีความเพียงพอต่อปริมาณพนักงาน หากองค์การมีสภาพแวดล้อมภายในที่ดี พนักงานก็จะมีความสุขในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้พนักงานมีความอยากมาทำงาน พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความหมายต่อองค์การซึ่งจะทำให้พนักงานรักและพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นตามมา

4. องค์การควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับการศึกษาอบรม เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมในหลักสูตรใหม่ๆ วิทยากรใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงาน มีแหล่งค้นคว้าหาความรู้ที่สะดวก จัดสรรงบประมาณโดยให้เงินอุดหนุนในการศึกษาดูงาน ฝึกอบรม หรือการเสนอให้ทุนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในเงื่อนไขที่ไม่ยุ่งยากและบีบรัดจนเกินไป

5. องค์การควรมีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานให้มากขึ้น อีกเพื่อเป็นการตอกย้ำให้พนักงานในองค์การมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน เป็นทีมเดียวกัน เช่น กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ต่างจังหวัด กิจกรรมแรลลี่ประจำปี เพื่อหล่อหลอมให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานทุกระดับ

6. องค์การควรให้ความสำคัญกับพนักงานโดยปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถและประเมินผลการปฏิบัติงานจากตัวชี้วัดอย่างชัดเจน ไม่นำเรื่องการลาและหยุดงานเป็นประเด็นสำคัญ และควรหลีกเลี่ยงให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลา เพราะเวลาดังกล่าวถือเป็นเวลาส่วนตัว หากต้องทำงานนอกเหนือจากภาระหน้าที่เป็นประจำ ควรมีรางวัลเล็กๆน้อยๆ หรือคำชมเชยเพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ

7. องค์การควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์การนี้และรู้สึกถึงคุณค่าในตนเองที่ได้ทำประโยชน์ต่อสังคม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างหน่วยงานในองค์กร
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา ภาวะผู้นำขององค์กร บรรยากาศองค์กร พฤติกรรมการทำงาน ขวัญและกำลังใจ เป็นต้น
3. ผู้วิจัยพบปัญหาในการเก็บแบบสอบถามเนื่องจากจำนวนข้อที่มากเกินไป ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความรู้สึกไม่อยากตอบ ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจัดทำแบบสอบถามให้รวบรัดมีความกระชับมากขึ้น
4. ควรศึกษาในหน่วยงานราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์และมีความแตกต่างกันอย่างไร
5. งานวิจัยนี้เป็นเพียงการวิจัยเพียงช่วงเวลาสั้นๆเท่านั้น ดังนั้นจึงควรทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากว่าความคิดเห็นของพนักงานมีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง การทำ การวิจัยอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นปัจจุบันและช่วยให้องค์กรรับทราบปัญหาและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ได้ทันที่

บรรณานุกรม

- กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา. (2560). *พิมพ์เขียว Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน* หน้า 25. กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา, สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2562, จาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-doc-archives/thailand-40/11625-blueprint-thailand-4>.
- กาญจนา บุญเพลิง. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลจังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- การประปาส่วนภูมิภาค. (2558). รายงานความยั่งยืนประจำปี 2558: หน้า 18, สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2562, จาก <https://www.pwa.co.th/contents/files/service/annualreport/SustainabilityReport2015.pdf>
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2560). รายงานความยั่งยืนประจำปี 2560: หน้า 25, สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2562, จาก <https://www.pwa.co.th/contents/files/service/annualreport/SustainabilityReport2017.pdf>
- กฤษฎา ตั้งชัยศักดิ์. (2559). วิธีการวิจัยทางธุรกิจ *Business Research Methodology*. พิมพ์ครั้งที่ 2, ฉบับปรับปรุงแก้ไข, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แคเน็กซ์ อินเตอร์คอร์ด เพอร์เรชั่น จำกัด.
- จิราภรณ์ น้อยนคร. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ชนิดา เล็บครุฑ. (2554). ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฐิปริติยาธร พรหมชนะนนท์. (2551). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธันวณี ประกอบทอง. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธีระพนธ์ มณีสุด. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ปิยะพงษ์ บุญประคองและคณะ. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทโตโยต้าเกตรา จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ปิยาพร ห้อยแขง. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงศ์ภัค วังเร็ว. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์เทพ เจะคว่น. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (คอนเมือง)*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรชัยสิริ อาสาเสนีย์. (2546). *คุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกรของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6. สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2562, จาก http://www.vajiravudh.ac.th/VC_Annals/vc_annal98.htm.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย กรณีศึกษาบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร*. สำนักพิมพ์เสมอธรรม, พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร.
- รัชพล บุญอเนกวัฒนา. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชมงคล คำชู. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา*. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วาณิชญา มานิสสรณ์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กรกับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, ภาควิชาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วาสนา ศรีอักษรลาภ. (2559). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรแห่งยุคสารสนเทศสู่องค์กรยุคใหม่ในอนาคต*. วารสารวิชาการฉบับภาษาไทย ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร: กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต*.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วินัส ศรีศักดิ์และคณะ. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ*, การประชุมขนาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7.
- ศศิมา มหาสารินันท์. (2558). *ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานแคะเชียวบริการและพนักงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ของห้างสรรพสินค้าโรบินสัน*. สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2562, จาก www.hrd.nida.ac.th/hromd2015/UploadFile/datachange/datachange31_2015-09-10.pdf.
- เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์*. ศูนย์วิจัยและพัฒนาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สิงหนาท แก้วปฐมวัน. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทหาดทิพย์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุทธิดา โสภานันท์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ASA CORRUGATED CONTAINER จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โสมมา ทรัพย์มากอุดม. (2553). *ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรพี อุปมัย. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศุนนิมิตแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

Bluestone, I. (1997). "Organization Citizenship Behavior Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment." *Hospital & Health Services Administration*. 42 (Summer): 221-262.

Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. *The Psychological Review*, 50, 370-396.

Sirgy, M. J., D., Siegel, P., & Lee, D.J. (2001). *A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories*. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.