Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ

The development of a causal model of satisfaction in the quality of work life of employees of industrial products listed on the Stock Exchange of Thailand: Analysis of Multilevel Structural Equation Models

Received:	*August*	*2, 2019*
Revised:	*December*	*6, 2019*
Accepted:	*December*	*13, 2019*

สุทธิพงษ์ เกียรติวิชญ์ (Suttipong Kiartivich)*

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 381 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (proportional stratified sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับที่พัฒนาขึ้น

ผลการวิจัย พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีค่า χ^2 = 199.905, df = 108, χ^2 /df = 1.851, CFI = 0.952, TLI = 0.943, RMSEA= 0.052, SRMRW = 0.044 และ SRMRB = 0.124 ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC) ของแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีค่าระหว่าง 0.056-0.083 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัวแปร แสดงว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกันสูงและความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผันแปรตามการรับรู้ของพนักงานแต่ละคน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.01 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางตรงและค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลรวม เท่ากับ 0.67 และ 0.41 ตามลำดับ ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่

* อาจารย์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
Stamford International University, E-mail: contact.suttipong@gmail.com

จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระดับบุคคล ได้ร้อยละ 38.00 โดยปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญและส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางตรงและค่าสัมประสิทธิ์ ขนาดอิทธิพลรวม เท่ากับ 2.854 โดยตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้ร้อยละ 70 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวในโมเดลการวัดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีระดับนัยสำคัญที่ .01 และมีความสำคัญในระดับใกล้เคียงกัน โดยมีปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรและบรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , คุณภาพชีวิตการทำงาน

Abstract

This research aimed to study the causal model and the fitness of the structural equation model of the satisfaction of quality of work life among employees working in the industries registered under the Stock Exchange of Thailand (SET). The sample of this research included 381 employees who worked in the industries registered under SET obtained by the stratified random sampling method. The data collection tool was a rating scale questionnaire. The data was analyzed using computer software for descriptive statistics, Pearson's correlation coefficient, a confirmatory factor analysis (CFA), and a multilevel structural equation modeling (MSEM).

The result showed that the multilevel structural equation modeling of the satisfaction of quality of work life among employees working in the industries registered under SET had a good fit (χ^2 **= 199.905, df = 108,** χ^2 **/df = 1.851, CFI = 0.952, TLI = 0.943, RMSEA= 0.052, SRMRW = 0.044 and SRMRB = 0.124**). The intraclass correlation (ICC) among the observed variables in the measurement model of satisfaction of quality of work life among employees working in the industries registered under SET were between 0.056 - 0.083 which were statistically significant at .01 level in all variable. This implied the good fit of the model. The satisfaction of quality of work life among employees working in the industries registered under SET was significantly varied by each employee's own perception at .01 level by the indication of the coefficient of direct effect (0.610) and total effect (0.241). All of the variables in the model were significantly accountable for the variances of the satisfaction of quality of

work life among employees working in the industries registered under SET at .01 level while all shared similar degree of impact. Therefore, the organizational attachment and organizational atmosphere affected the satisfaction of quality of work life among employees working in the industries registered under SET.

Keywords: the satisfaction, quality of work life

บทนำ

การประกอบธุรกิจต่างๆ เป็นลักษณะของการแข่งขันที่สูง ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ธุรกิจแต่ละประเภทจึงควรมีการปรับตัวและพัฒนาในการประกอบธุรกิจ องค์กรธุรกิจโดยทั่วไปจะถือว่า ทรัพยากรบุคคล เป็นทรัพยากรที่ควรจะให้ความสำคัญที่สุดในองค์กร เพราะเป็นปัจจัยหลักที่จะผลักดันให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความได้เปรียบในการแข่งขันและนำพาองค์กรให้บรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ ทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถถือว่าเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจึงจะสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กร แต่ในทางกลับกันถ้าองค์กรใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากจะไม่สามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรได้แล้วยังจะเป็นภาระผูกพันที่หน่วยงานจะต้องให้การดูแลจนกว่าจะออกจากงานไปฉะนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่จะต้องดูแลพนักงานหรือบุคลากรให้มีความพอใจเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ โดยการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเจริญก้าวหน้านั้นย่อมต้องสร้างมาจาก การให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีส่วนช่วยให้พนักงานขององค์กรนำความรู้ความสามารถของตนเองไปใช้ได้อย่างเต็มที่ เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานกับคนรอบข้าง ความผูกพันในองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้พนักงาน ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งต่อตนเอง ต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพจิตเกิดการพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานที่มีคุณภาพและช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก และส่งเสริมให้ได้ผลิตผลที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ซึ่งเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐานเมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสุขภาวะทางกายสุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณและสุขภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547) ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาควบคู่กันไป คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบันเพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ดัง Delamotte & Takezawa (1984) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วยค่าจ้างชั่วโมงการทำงานสภาพแวดล้อมการทำงานผลประโยชน์และบริการความก้าวหน้าในการทำงานและการมี

มนุษย์สัมพันธ์ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับพนักงาน และ Werther & Davis (1993) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือการมีการบังคับบัญชาสภาพการทำงานค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีและมีงานที่น่าสนใจมีความท้าทายและเป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน และ Greenberg & Baron (1993) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 อย่าง ได้แก่ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การลดอัตราการเปลี่ยนงานทำให้ผลผลิตสูงขึ้นเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ ซึ่ง Marcel และ Dupuis (2006) สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ถือว่าเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ การมีความรักและชื่นชอบการทำงาน มีความมุ่งมั่นความกระตือรือร้นในการทำงาน ตลอดถึงการแสดงออกด้านต่างๆ ในการทำงาน ทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ศาสตร์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานปรากฏในสาขาวิชาพฤติกรรมองค์การ และสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นการศึกษาจิตวิทยาในระดับบุคคล มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานหลายทฤษฎี ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่สัมพันธ์และเกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับความสนใจและถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายโดยเฉพาะในงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551)

ดังนั้นจากข้อมูล เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้ จึงต้องพัฒนาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับด้านความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งข้อมูลและผลการศึกษานี้อาจนำไปใช้สามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการบริหาร และมีแนวทางในการวางแผนแนวทางการปฏิบัติงานหรือวางแผนแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้องค์กรได้บุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการนอกจากนี้ยังสามารถเป็นสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

วัตถุประสงค์

1) เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วิธีการศึกษา

ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ จำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก ทำการศึกษาตัวแปรความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model) กลุ่มที่สองใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Model) ดังนั้น สมการโครงสร้างพหุระดับโมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ (multilevel SEM) เป็นการบูรณาการแนวคิดของโมเดลสมการ โครงสร้าง (SEM) ที่มีจุดเด่นในด้านการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและการใช้ตัวแปรแฝงกับโมเดลเชิงเส้นระดับลดหลั่น (HLM) ซึ่งมีจุดเด่นในการวิเคราะห์ข้อมูลพหุระดับ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ซึ่งในกรณีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างตามกรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าวประกอบด้วยข้อมูลใน 2 ระดับลดหลั่นกัน จึงสมควรที่จะใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูลที่ต่างระดับกัน เพื่อให้ผลการวิจัยมีแม่นยำและเกิดความคลาดเคลื่อนต่ำที่สุด

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการนำการพัฒนาตัวบุคคล การเคารพและยอมรับผู้อื่น และการฝึกฝนงานให้มีความถนัดมากขึ้น ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1) Development คือการพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานด้านต่างๆในอันที่จะ ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วยซึ่งสอดคล้อง กับหลักการของสิทธิมนุษยชนและแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2) Dignity คือการเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจและได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถหรือการเป็นผู้นำที่มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่นการที่บุคคลใดๆได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์การได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

3) Daily Practice คือการฝึกฝนงานเป็นประจำและสม่ำเสมอโดยที่บุคคลทั่วไปจะต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงในการทำงานแต่ละวันย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีแต่บุคคลจะไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ถ้าหากปรากฏว่าองค์การนั้นๆไม่มีระเบียบวิธีการปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ดังนั้นการประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวันซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาวจำเป็นที่แต่ละองค์การควรได้ให้ความสำคัญ (Shrovan, 1983)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการทำงานของบุคคลซึ่งเป็นการรับรู้และประเมินภาวะต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน และสภาพแวดล้อมของงาน การรับรู้และการประเมินของบุคคลนี้จะแตกต่างไปตามพื้นฐานชีวิตของบุคคล สถานภาพ บทบาทและความสามารถของบุคคล ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล ว่าประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ (Walton, 1973) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและ

ยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Health and Safety at Workplace) โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Human Capacity Development) โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Opportunity for Job Security and Advancement) การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Participation and Social Integration) สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (Rights at Work) การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (Work and Life) และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Work) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่พนักงานได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน พนักงานมีความรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

2. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Participation and Social Integration) หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ สมาชิกให้การยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการบูรณาการองค์ความรู้จากหลายทฤษฎีร่วมกับการศึกษาผลการวิจัยที่มีการยืนยันแน่ชัดมาก่อน แล้วพัฒนาเป็นตัวแบบโครงสร้างเชิงทฤษฎี (Hypothetical Model) มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท คือ ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จะทำการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ (Structural Equation Modeling: SEM) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมาเปรียบเทียบและอธิบายผลร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยรวม ทั้งสิ้น จำนวน 2,521 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานแต่ละแผนกในกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ผู้วิจัยทำการกำหนดขนาดตัวอย่างการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้หลักการคำนวณของ (Yamane, 1973) สูตรการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง ของแต่ละแผนกของกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ให้เป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากรของแต่ละแผนกในกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แล้วสุ่มตัวอย่างตามรายชื่อบุคลากรในแต่ละกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 381 คน

ปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วย

1) ตัวแปรต้น ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร ตัวแปรสังเกตได้ 10 ตัวแปร

1.1 ตัวแปรแฝง วัฒนธรรมองค์การประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ การสนับสนุน และ ไมตรีสัมพันธ์

1.2 ตัวแปรแฝง ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื่อง ผูกพันจากมาตรฐานสังคม

1.3 ตัวแปรแฝง บรรยากาศองค์กร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ การบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร แรงจูงใจ

1.4 ตัวแปรแฝง คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ ค่าตอบแทน โอกาสที่ได้รับการพัฒนา

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจ ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกต 2 ตัวแปร ได้แก่ การยอมรับความสำเร็จ

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

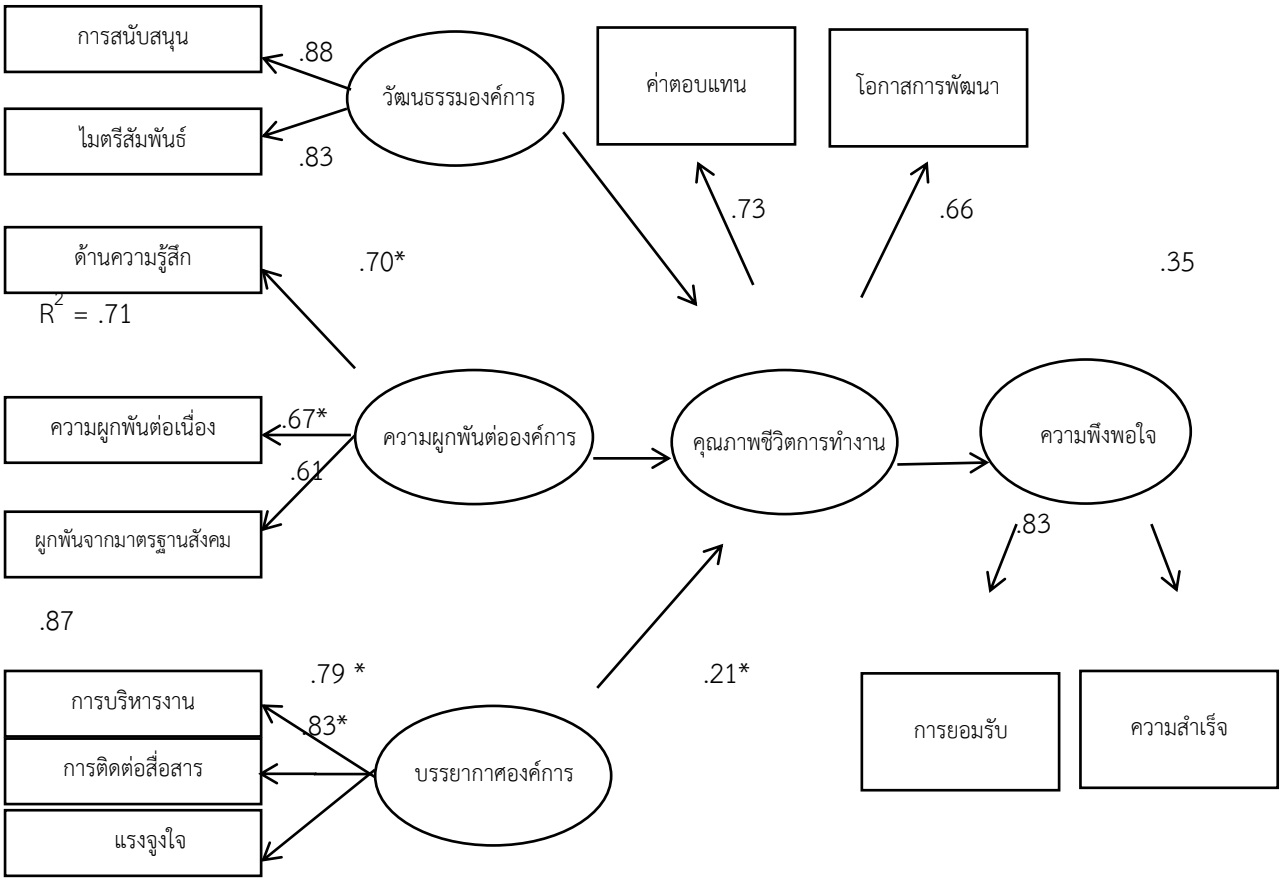
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ และวัฒนธรรมองค์การ โดยแบบสอบถามตอนที่ 2-5 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient: α) (Cronbach, 1951) ได้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร .876 บรรยากาศองค์กร .966 วัฒนธรรมองค์การ .887 คุณภาพชีวิตการทำงาน .897 และความพึงพอใจในงาน .906

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่างๆ โดยทำการตรวจสอบทุกรายการในแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ตัวแปร วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร และบรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และความพึงพอใจในงานของบุคลากร และความพึงพอใจในการทำงานทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดงโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการศึกษา

จากข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิง ร้อยละ 49 และ ร้อยละ 51 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 80 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 60.4 สถานภาพโสด ร้อยละ 35.1 จบระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.1

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ พบว่า ตัวแปรสังเกตในแต่ละตัวแปรแฝงของโมเดล ตามสมมติฐานการวิจัยเป็นองค์ประกอบจริงตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลการวัด แต่เมื่อพิจารณาโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย พบว่า เส้นอิทธิพลบางเส้นยังไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสถิติที่ได้ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนของโมเดล ยังไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับโมเดลตามคำแนะนำของโปรแกรมจนมีค่าดัชนีความกลมกลืนอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ คือได้ค่าจากค่าไคสแควร์ (χ^2) = 347.58 df = 196 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00 Root Mean Squares Error of Approximation (RMSEA) = 0.044 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.93 แสดงว่าโมเดลมีความเหมะสมและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวน

ของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ได้ร้อยละ 70

เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลที่ส่งผลต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้รับอิทธิพลจาก ตัวแปรแฝงตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.18 มีค่าอิทธิพลทางตรง .41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ตัวแปรแฝงบรรยากาศองค์การมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.20 มีค่าอิทธิพลทางตรง .21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.67 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สรุปว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วยตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อตัวแปรความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่งผ่านตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

1. การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานกับองค์กร ควรให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาและส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื่อง ความผูกพันต่อมาตรฐานสังคม เพื่อ การดูแลเกี่ยวกับสุขภาพของคนทำงานจากองค์กร การปฏิบัติต่อคนทำงานอย่างถูกต้องตามกฎและระเบียบและการเปิดโอกาสหรือสร้างสภาพแวดล้อมที่คนทำงานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะกับนายจ้างหรือหัวหน้างาน ส่วนบรรยากาศองค์กร ที่ควรให้ความสำคัญ ได้แก่ การบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร และแรงจูงใจ รวมถึงการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนแบบอย่างการทำงานระหว่างคนทำงานในองค์กร โอกาสของคนทำงานที่จะได้รับ การอบรมหรือศึกษาต่อเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ และการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สมเหตุสมผลและเหมาะสมความสำเร็จที่องค์กรจะได้รับเพียงในระดับบุคคล แต่ยังไม่สามารถสะท้อนหรือชี้วัดระดับความสำเร็จหรือผลลัพธ์ทางธุรกิจ สอดคล้องกับที่ Ukko, Tenhunen & Rantanen (2008) พบว่า ในภาพรวมความสำเร็จในระดับองค์กรมาจากปัจจัยตัวอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยกำหนดที่สำคัญ ซึ่งอาจได้รับอิทธิพลทางบวกจากความผูกพันที่มีต่อองค์กร และ Emin (2009) พบว่าความสามารถในการบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มากกว่าความตั้งใจจริง ความมุ่งมั่นทุ่มเท และความเสียสละ ซึ่งเกิดจากการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเท่านั้น

2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การบรรลุเป้าหมายของความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปัจจัยสำคัญที่ควรพิจารณาเป็นอันดับแรกเนื่องจากมีขนาดของ

อิทธิพลรวมสูงที่สุดและเป็นอิทธิพลทางบวก ได้แก่ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนและโอกาสการพัฒนา ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานต่อองค์กรนั้น ปัจจัยสำคัญที่ควรพิจารณาเป็นอันดับแรก เนื่องจากมีขนาดของอิทธิพลรวมสูงที่สุดและเป็นอิทธิพลทางบวก ได้แก่ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และบรรยากาศองค์กรที่ส่งผ่านมายังคุณภาพชีวิตการทำงาน และส่งผลยังความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านรวมถึงค่าคะแนนหรือตัวชี้วัดการทำงานหรือความประพฤติของพนักงาน ซึ่งอาจไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงแต่เป็นปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรในด้านอื่น ๆ มาใช้ประกอบในการวิเคราะห์ จะทำให้เห็นอิทธิพลของในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าชัดเจนขึ้น

2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมในการอธิบายถึงในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าความผูกพัน ความสุข เพื่อสนับสนุนหรือเสนอเป็นโอกาสในการพัฒนาร่วมกับผลสำเร็จที่วัดได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อทำให้กระบวนการดำเนินงานสร้างเสริมในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสินค้าสามารถเป็นไปตามทิศทางและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง

Reference

Bain and Hicks. (1998). Neighborhood Difference in Social Capital: a compositional artifact or a contextual construct?.

Bourdieu, P. (1998). Social Space and Symbolic Power. In Sociological Theory ,Vol. 7, No. 1 Great Britain : Bocardo Press.

Coleman, J.S. (1990). Social Capital in the Creation of Human Capital. American Journal of Sociology, 94 (Supplement) : 95-120.

Delamotte, Y. & Takezawa. S. (1984). Quality of Working Life in International Perspective.

Dupuis. (2006).

Emin, K. (2009). The effect of job performance on effectiveness. International Journal of Industrial Ergonomics, 39(1), pp. 96-104.

Greenberg & Baron. (1993).

Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. 2nd ed. New York: Wiley.

Huse, E.F., and Cummings, T.G. (1985). Organizational Development and Change. St.Paul, Minn : West.

Nongluk Viragchai. (1999). Lisrel model: Statistical analysis for research. Bangkok: Chulalongkorn University.

Shrovan, D.J. (1983). Quality of work life : Perspective for business and public sector.The United States of America : Addison – Wesley Publishing Company.

Spencer, L.M. & Spencer, S.M. (1993). Competence at Work: Models for Superior Performance. NewYork. John Wiley & Sons.

Ukko, Juhani, Tenhunen, Jarko, & Rantanen, Hannu. (2008). The impacts of performance measurement on the quality of working life. International Journey Business Performance Management, 10(1), pp. 86-98.

Walton, R.E. (1973). Quality of Working life. Slon Management Review. 15, pp. 11 - 12.

Werther, W. B., & Davis, K. (1993). Human resources and personnel management (4th ed.). New York : McGraw-Hill.