ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, QUALITY OF WORK LIFE, AND JOB SATISFACTION AMONG PUBLIC INFORMATION SERVICES EMPLOYEES IN A GOVERNMENT AGENCY IN BANGKOK

อริสา แสงสุวรรณ์* และ ปรัชญา ปิยะมโนธรรม

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Arisa Sangsuwan* and Pratchaya Piyamanotham

Graduate student in the Master of Science Program in Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University and the Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University.

*Corresponding Author E-mail : 6612672002@rumail.ru.ac.th

(วันที่รับบทความ : มีนาคม 10, 2569 ; วันแก้ไขบทความ : มีนาคม 24, 2569 ; วันตอบรับบทความ : มีนาคม 26, 2569)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 160 คน ซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง

2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมาก เท่ากับ .178 และ .048 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานได้รับการส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง ส่งผลให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่ถ้าหากพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง เช่นเดียวกับพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงอาจทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำอาจส่งผลให้ลดความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานรู้สึกว่าองค์กรให้การสนับสนุน ดูแล และเห็นคุณค่าของตน เป็นแรงเสริมเชิงบวกที่ช่วยให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและทุ่มเทต่อองค์กร จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจ ความสุข และความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงาน

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were: 1) To examine the levels of job satisfaction, perceived organizational support, and quality of work life among public information service employees in a

government agency in Bangkok. 2) to examine the relationship between perceived organizational support, quality of work life, and job satisfaction among public information service employees in a government agency in Bangkok. The research sample consisted of 160 public information service employees from a government agency in Bangkok, selected through convenience sampling. A questionnaire was used as the instrument for data collection. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product-moment correlation coefficient.

The research results indicated that:

1) The overall levels of job satisfaction, perceived organizational support, and quality of work life among the employees were at a high level.

2) Perceived organizational support and employees' job satisfaction is at a higher level, and quality of work life is at a moderate level. were significantly correlated with at the .05 level, with significantly positively correlated correlation coefficients of .178 and .048, respectively. The findings indicate that higher levels of perceived organizational support are associated with higher job satisfaction among employees, whereas lower levels of perceived organizational support are associated with lower job satisfaction. Similarly, employees with a higher level of quality of work life tend to report higher job satisfaction, while those with a lower level of quality of work life tend to report lower job satisfaction. These results suggest that when employees perceive that the organization provides support, care, and recognition of their value, it serves as a positive reinforcement that enhances their sense of worth and commitment to the organization. Consequently, this contributes to higher job satisfaction and plays an important role in promoting employees' motivation, quality of work life, and job satisfaction.

Keywords : Organizational Support, Quality of Work Life, Job Satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานแต่ละองค์กรในปัจจุบันนี้ ทรัพยากรบุคคลถือว่ามีความสำคัญและมีค่าที่สุดต่อองค์กร เพราะพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน คือ ผู้ที่สร้างสรรค์ผลงานและกิจกรรมภายในองค์กรสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด และยังเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ พนักงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร มีการจัดพนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายเดียวกัน โดยนำมาซึ่งความสำเร็จและมีประสิทธิภาพในองค์กรขึ้นอยู่กับความร่วมมือและความเสียสละในการปฏิบัติงานอย่างจริงจังของพนักงานในองค์กรแห่งนั้น อาจมีสาเหตุประการหนึ่ง คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งสาเหตุนี้ผู้บริหารทุกระดับควรที่จะให้ความสนใจ เพื่อนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ปรับปรุงองค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันหากพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือมีความพึงพอใจในระดับต่ำ ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดต่ำลง รวมถึงความด้อยประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรนั้น ๆ บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน ความต้องการส่วนบุคคล หรือแรงจูงใจที่ได้รับการตอบสนองที่ดี ในองค์กรสิ่งที่เป็นการสะท้อนถึงความต้องการ ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นต่อการที่จะถูกปลดออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลและไม่เป็นธรรม ต้องสร้างหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตการงาน ผลที่ตามมาคือ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากเพียงใดก็ตาม ผลสำเร็จขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงาน (ภูดิศ สุชาติพงศ์, 2562) ดังนั้นหากองค์กรใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงาน

ให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support-POS) คือ การที่พนักงานในองค์กรมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กร องค์กรให้คุณค่าแก่พนักงาน ให้การยอมรับแก่พนักงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และให้ความยุติธรรม โดยพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางนโยบายขององค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานภายในองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง ผลตอบแทน สวัสดิการความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตหรือความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น (สมพงษ์ เพชรี, 2561) หากพนักงานภายในองค์กรเกิดความรู้สึกผิดหวังเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอาจทำให้พนักงานภายในองค์ เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) คือ สภาพการทำงานที่มีความสุขและมีความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองตามความคาดหวังและความต้องการของพนักงานทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึกต่อผลตอบแทนที่ได้รับ ความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรโดยผ่านกระบวนการที่องค์กรได้จัดให้มีขึ้น เพื่อสนับสนุนพนักงานภายในองค์กรทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร (ปาริชาด ผิวผ่อง, 2562) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กร มีส่วนร่วมและสนใจในการทำงานมากขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เกิดความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และอัตราการขาดงานลดลง ซึ่งถ้าหากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรก็จะมีแนวโน้มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากองค์กรประสบปัญหาหลายประการจากการมีพนักงานจำนวนมาก และปัญหาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น เรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ ความกดดันจากผู้รับบริการ การเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในสายงาน จนมีการลาออกจากงาน และจากสาเหตุที่กล่าวมานี้ส่งผลกระทบในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมาก ระหว่างพนักงานกับองค์กร เกิดความสูญเสียต่อองค์กร ทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่ได้อย่างที่กำหนดไว้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงต้องมีความชัดเจน เพื่อที่จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ เพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้ในการศึกษา ทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยน พัฒนาศักยภาพเพื่อให้คงความเป็นหนึ่งในความเป็นผู้นำในการบริการเป็นเลิศ ซึ่งการพัฒนาศักยภาพพนักงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีภาระต้องดูแลรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาในการปฏิบัติงานหลาย ๆ เรื่องและจากหลายสาเหตุ บางปัญหาก็ยังไม่ได้รับการแก้ไข ผู้ศึกษาตระหนักว่า อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรขาดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจในการศึกษาเรื่องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อองค์กรในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร มีตัวแปรและปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงในการบริหารองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อพนักงานและองค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

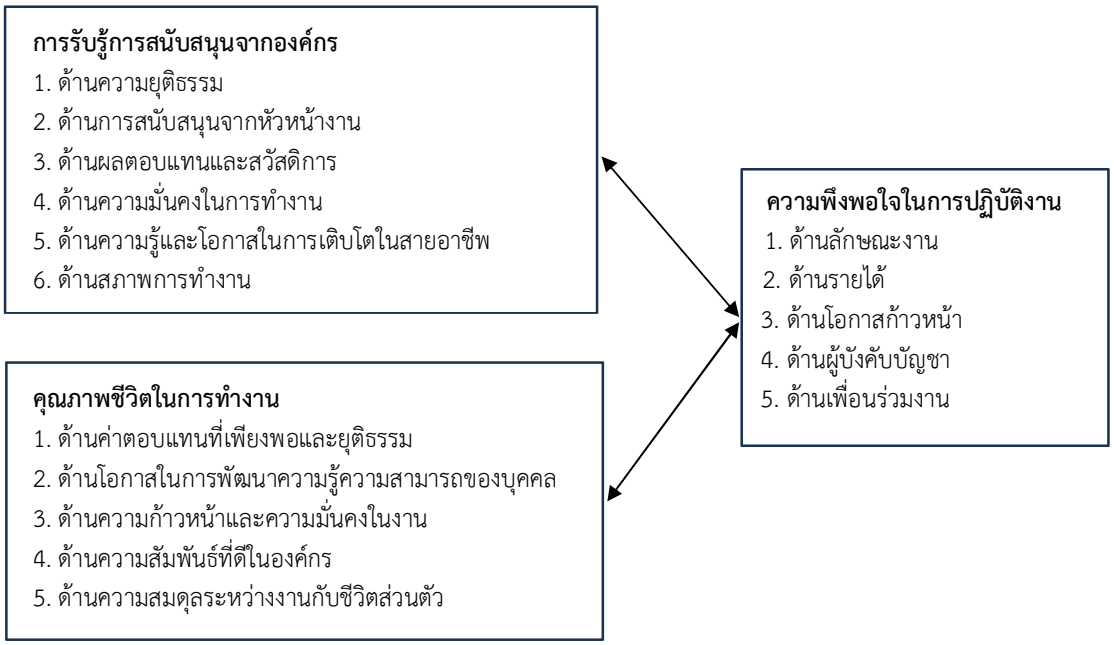
การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาและวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมการวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิด ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดี หรือมีเจตคติทางบวกต่อการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากการที่พนักงานภายในองค์กรทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่พนักงานภายในองค์กรคาดหวังไว้ ทั้งที่เป็นความต้องการภายในของพนักงานภายในองค์กรเอง เช่น การต้องการความยอมรับจากพนักงานภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้พิสูจน์ความสามารถ และตอบสนองความต้องการจากภายนอก เช่น ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ชีวิตที่มีความมั่นคงและมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ความหลากหลายของงาน 2) การระบุขอบเขตของงาน 3) มีความสำคัญและมีความหมาย 4) อำนาจควบคุมในตนเอง 5) การให้ผลป้อนกลับ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทฤษฎีมีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) โดยนักทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมได้อธิบายถึงการจ้างงานไว้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างความพยามและความซื่อสัตย์ของพนักงานกับผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม และรางวัลทางสังคมที่องค์กรสามารถมอบให้แก่พนักงานได้ (สมพงษ์ เพชรี, 2561) การศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเริ่มต้นมาจากการสังเกตพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความกังวลในเรื่องของความผูกพันในองค์กรของพนักงาน จึงเริ่มมีความสนใจในเรื่องของการสนับสนุนต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้ต่อพนักงาน (Eisenberger, et al., 1986) ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรระบุว่าพนักงานพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อที่จะบรรลุความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ความเคารพ ยกย่อง และเพื่อประเมินประโยชน์ที่ตนจะได้รับเมื่อเพิ่มความพยายามในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความรู้สึกผูกมัดยึดมั่นของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานช่วยให้องค์กรไปถึงเป้าหมาย และพนักงานคาดหวังว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นจะส่งผลให้ได้รับรางวัลในอนาคต (อัมพิการ สุนทรภักดี, 2559) ทั้งนี้ Eisenberger, et al. (1986) อ้างใน อารีรัตน์ บุญรัตน์ (2561) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4) ด้านจิตอารมณ์ 5) ด้านสภาพการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน Walton (1975) อ้างใน เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำงานประสบผลสำเร็จซึ่งกำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร 6) ด้านธรรมนูญในองค์กร 7) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทองค์กร ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพียง 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล 3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร 5) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน (ชลิดา ละม้ายพันธุ์ และแสงจิตต์ ไต่แสง, 2566)

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาดังแสดงในภาพที่ 1



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานให้บริการข้อมูลประชาชนหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนบุคลากรในปี พ.ศ. 2568 จำนวน 265 คน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 160 คน ใช้สูตรคำนวณในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ Yamane (1973 : 72) โดยเลือกระดับความเชื่อมั่น 95% หรือยินยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามสะดวก (Convenience sample) โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการศึกษา

ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลโดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ และเติมข้อความในช่องว่าง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามปลายปิดมีหลายคำตอบให้เลือกตอบ โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษาและพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Eisenberger, et al. (2002) จำนวน 29 ข้อ โดยประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความยุติธรรม 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 5) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ 6) ด้านสภาพการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาและพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Walton (1975) จำนวน 16 ข้อ โดยประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล 3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร 5) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ส่วนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ศึกษา และพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Walton (1975) จำนวน 15 ข้อ โดยประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านรายได้ 3) ด้านโอกาสก้าวหน้า 4) ด้านผู้บังคับบัญชา 5) ด้านเพื่อนร่วมงาน

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง 4 มีการกำหนดลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่าจำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามให้มีความถูกต้องของเนื้อหา โดยตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) ได้ค่าอยู่ 0.67-1 โดยอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้ทรงคุณวุฒิ สาขาจิตวิทยาปรึกษา จำนวน 2 ท่าน และสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร จำนวน 1 ท่าน รวมจำนวน 3 ท่าน จากนั้นจึงนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยแบบถามที่มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปจึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำแบบสอบถามนั้นไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้จริง ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่า แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.835-0.90 และการหาค่าอำนาจจำแนกด้วยการหาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวมแต่ละด้าน (Item–Total Correlation) จึงมีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 ผลที่ได้พบว่า แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.260-642 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.835 แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.291-623 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.842 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.369-874 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เรื่อง ขออนุมัติในการดำเนินการเก็บข้อมูลถึงเลขาธิการขององค์กรเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลประกอบการทำงานศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 180 คน เพื่อป้องกันปัญหาแบบสอบถามที่ได้รับคืนไม่สมบูรณ์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 98.89 จากแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-SD) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพ

ชีวิตในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพบว่า

1. พนักงานให้บริการข้อมูลประชาชนหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 93.10 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 24-29 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 81.90 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 94.40 มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่โสด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 85.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25,001-30,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90

2. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ดังข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชนหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (n=160)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	อันดับ
1. ด้านความยุติธรรม	4.08	0.41	สูง	1
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.60	0.33	สูง	5
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.60	0.33	สูง	5
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.75	0.43	สูง	3
5. ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ	3.68	0.43	สูง	4
6. ด้านสภาพการทำงาน	3.76	0.34	สูง	2
รวม	**3.65**	**0.17**	**สูง**	
คุณภาพชีวิตในการทำงาน				
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	4.58	0.31	สูงมาก	1
2. ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล	2.92	0.27	ปานกลาง	3
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	2.73	0.43	ปานกลาง	4
4. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร	4.01	0.50	สูง	2
5. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	2.21	0.34	ต่ำ	5
รวม	**3.26**	**0.18**	**ปานกลาง**	
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
1. ด้านลักษณะงาน	4.18	0.65	สูง	3
2. ด้านรายได้	4.26	0.46	สูง	2
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.13	0.20	ปานกลาง	5
4. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.56	0.49	สูง	4
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.66	0.39	สูงมาก	1
รวม	**3.93**	**0.22**	**สูง**	

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานให้บริการข้อมูลประชาชนหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.65, SD = 0.17) และเมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 6 ด้าน พบว่า ด้านความยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.08, SD = 0.41) รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.76, SD = 0.34) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.75, SD = 0.43) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ ($\bar{X}$ = 3.68, SD = 0.43) ตามลำดับ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.60, SD = 0.33) ส่วนของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชนหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 3.26, SD = 0.18) และเมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X}$ = 4.58, SD = 0.31) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ($\bar{X}$ = 4.01, SD = 0.50) ด้านด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ($\bar{X}$ = 2.92, SD = 0.27) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{X}$ = 2.73, SD = 0.43) ตามลำดับ และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 2.21, SD = 0.34) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.93, SD = 0.22) และเมื่อพิจารณารายด้านของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 4.66, SD = 0.39) รองลงมา ได้แก่ ด้านรายได้ ($\bar{X}$ = 4.26, SD = 0.46) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X}$ = 4.18, SD = 0.65) ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 3.56, SD = 0.49) ตามลำดับ และด้านโอกาสก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.13, SD = 0.20)

การทดสอบสมมติฐานพบผล ดังนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชนหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ดังข้อมูลที่ปรากฏในตาราง 2 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังนี้

0.81-1.00 มีความสัมพันธ์สูง
0.61-0.80 มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.41-0.60 มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.21-0.40 มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.01-0.20 มีความสัมพันธ์ต่ำ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชนหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ($n = 160$)

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.178*
1. ด้านความยุติธรรม	.167*
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.131*
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	.131*
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.112*
5. ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ	.151*
6. ด้านสภาพการทำงาน	-.068
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.048*
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.298**
2. ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล	.277**
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	.032*
4. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร	.061*
5. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.335**

*p<0.05,**p<0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับต่ำมาก (.178) ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานได้รับการส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่ถ้าหากพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ จะส่งผลให้มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง และ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (r = -.068) และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความยุติธรรม รองลงมา คือ ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .167* , .151* , .131* , .131* , .112* และ -.068 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รวมระดับต่ำมาก (.048) ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงอาจทำให้เกิดความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำอาจส่งผลให้ลดความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .335** , .298** , .277** , .061* และ .032* ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชนหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน ให้บริการข้อมูลประชาชนหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของช่าน หวัง และภูมิพิชัย ธารดำรง (2566) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลเชิงสาเหตุต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรที่บริษัท Y : การศึกษาความพึงพอใจในฐานะตัวแปรคั่นกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร โดยมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญกับพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา แจ้งกระจ่าง และอัควรรณ์ แสงวิภาค (2566) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้บรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนว่าเมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร จะช่วยส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิรุตน์ พรหมพูล และธมยันตี ประยูรพันธ์ (2567) ศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนใต้ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม เนื่องจากการสนับสนุนจากองค์กรช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khan, et al. (2022) ศึกษาเรื่อง The impact of perceived organizational support program on employee performance in the presence of job satisfaction. พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support, POS) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

(Employee Performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความพึงพอใจในการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในหลายบริบท สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sulistiyani, et al. (2022) ศึกษาเรื่อง Perceived organizational support, employee work engagement and work life balance: Social exchange theory perspective. พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Work Engagement) และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ตามแนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) โดยเมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุน จะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger, et al. (1986) ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นแรงเสริมเชิงบวกที่ช่วยให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและทุ่มเทต่อองค์กร

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้บริการข้อมูลประชาชนหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทธนีย์ ขุนสิงห์สกุล และพชรดนัย วัชรธนพัฒน์ธาดา (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพิจิตร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หากพนักงานได้รับการดูแลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย และสวัสดิการที่เหมาะสมจะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของธวัชชัย รัชสมบัติ และอรรถพล หมู่มี (2567) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทางานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามในช่วงวิถีใหม่หลังสถานการณ์ COVID-19 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยบุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม และมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชระ ณรงค์ฤทธิเดช และคณะ (2568) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานสู่องค์การที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (HPO) : คุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรสมรรถนะสูง โดยเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jayaraman, et al. (2023) ศึกษาเรื่อง Quality of work life as a precursor to work–life balance : Collegiality and job security as moderators and job satisfaction as a mediator. พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) มีบทบาทสำคัญต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work–Life Balance) และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานและส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Paudel (2023) ที่ศึกษาเรื่อง Quality of work-life and employee job satisfaction in Nepalese organizations. พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ความมั่นคงในงาน และโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeng, et al. (2024) ที่ศึกษาเรื่อง The influence of quality of work life and perceived organizational support on turnover intention in private higher education institutions พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intention) โดยหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและได้รับการสนับสนุนจากองค์กร จะช่วยลดความตั้งใจลาออกและส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เช่น จัดระบบผลตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคงให้เหมาะสมและเป็นธรรม วางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) อย่างชัดเจน ส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดให้มีการอบรมพัฒนาทักษะ และเสริมสร้างความรู้ใหม่ๆ ให้โอกาสพนักงานเรียนรู้งานที่หลากหลายเพื่อสร้างความท้าทายและเพิ่มความผูกพันกับองค์กร สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมอบรมหรือโครงการพัฒนาตนเอง เพื่อยกระดับความสามารถและเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน

1.2 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการสนับสนุนและยอมรับพนักงาน เช่น ผู้บริหารและหัวหน้างานควรมีบทบาทในการแสดงความใส่ใจ ยอมรับความคิดเห็น และส่งเสริมพนักงาน จัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์และลดช่องว่างระหว่างระดับตำแหน่ง ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น พัฒนา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เหมาะสม เช่น สะอาด ปลอดภัย มีพื้นที่ผ่อนคลาย สนับสนุน สมดุลชีวิตกับงาน เช่น เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น หรือวันหยุดที่เหมาะสม รับฟังและมีช่องทางการสื่อสารสองทาง เช่น สร้างระบบ Feedback และกลไกให้พนักงานสามารถเสนอแนะหรือร้องเรียนได้โดยปลอดภัย นำข้อมูลจากแบบสอบถามหรือผลประเมินไปใช้วางแผนอย่างจริงจัง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะขยายการศึกษาให้ครอบคลุมในพนักงานระดับบริหารขึ้นไป เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง ควรศึกษาพนักงานจากหลายหน่วยงานรัฐหรือเอกชนในหลายพื้นที่ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปอ้างอิงและประยุกต์ใช้ได้ในวงกว้างมากขึ้น และการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรรัฐกับองค์กรเอกชนก็อาจเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 เพิ่มตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร หรือความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) จะช่วยให้เข้าใจความพึงพอใจในการทำงานในมิติต่าง ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากประสบการณ์ตรงของพนักงาน ซึ่งแบบสอบถามอาจไม่สามารถสะท้อนออกมาได้ครบถ้วน หรือใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์และความรู้สึกของพนักงาน

2.4 ติดตามผลในระยะยาว (Longitudinal Study) ควรศึกษาความเปลี่ยนแปลงของการรับรู้และความพึงพอใจในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มและผลกระทบในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้การศึกษาครั้งถัดไปมีความสมบูรณ์ลึกซึ้งมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

กัลยา แจ้งกระจ่าง และอัควรรณ์ แสงวิภาค. (2566). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้บรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง. **Journal of Roi Kaensarn Academi,** 8 (3), 1–16.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **หลักสถิติ.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชลิดา ละม้ายพันธุ์ และแสงจิตต์ ไต่แสง. (2566). การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง. **วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์**, 3 (7), 35-36

ช่าน หวัง และภูมิพิชัย ธารดำรง. (2566). อิทธิพลเชิงสาเหตุต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรที่บริษัท Y :

การศึกษาความพึงพอใจในฐานะตัวแปรคั่นกลาง. **วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,** 6 (3), 34–53.

ธวัชชัย รัชสมบัติ และอรรถพล หมู่มี. (2567). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามในยุควิถีใหม่หลังการระบาดของโควิด-19. **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**, 18 (63), 1–14.

นิรุตน์ พรหมพูล และธมยันตี ประยูรพันธ์. (2567). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความเชื่อมั่นในตนเองที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ **Interdisciplinary Academic and Research Journal**, 4 (6), 305–322.

ปาริชาด ผิวผ่อง. (2562). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.** สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภูดิศ สุชาติพงศ์. (2562). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน.** สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

วัชระ ณรงค์ฤทธิเดช และคณะ. (2568). คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจในองค์กรสมรรถนะสูง : กรณีศึกษาบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). **Interdisciplinary Academic and Research Journal,** 5 (1), 1–16.

สมพงษ์ เพชรี. (2561). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุภัทธนีย์ ขุนสิงห์สกุล และพชรดนัย วัชรธนพัฒน์ธาดา. (2565). คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพิจิตร. **วารสาร มจร การพัฒนาสังคม,** 7 (2), 248–267.

อัมพิการ สุนทรภักดี. (2559). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อารีรัตน์ บุญรัตน์. (2561). **ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). **การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

Eisenberger, et al. (1986). Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology,** 71 (3), 500-507.

Eisenberger, et al. (2002). Perceived Supervisor Support : Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. **Applied Psychology**, 87 (3), 565-573.

Jayaraman, S., et al. (2023). Quality of work life as a precursor to work–life balance : Collegiality and job security as moderators and job satisfaction as a mediator. **Sustainability,** 15 (13), 9936.

Khan, M. A., et al. (2022). The impact of perceived organizational support program on employee performance in the presence of job satisfaction. **International Journal of Social Science and Human Research,** 5(12), 5466-5478.

Paudel, M. (2023). Quality of work-life and employee job satisfaction in Nepalese organizations. **Journal of Nepalese Management and Research**, 5 (1), 72-78.

Sulistiyani, E., et al. (2022). Perceived organizational support, employee work engagement and work life balance: Social exchange theory perspective. **Journal Riset Ekonomi dan Bisnis,**

15 (2), 133-143.

Walton, R. E. (1975). **Criteria for quality of working life**. In L. E. Davis & A. B. Cherns (Eds.), Quality of Working life The Quality of Working Life : Problems, Prospects and the State of the Art. New York.

Yamane, T. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York : Harper & Row.

Zeng, D., et al. (2024). The influence of quality of work life and perceived organizational support on turnover intention in private higher education institutions. **Emerging Science Journal**, 8 (Special Issue), 1-15.