

**การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของ  
องค์กร: หลักฐานเชิงประจักษ์จากพนักงานธุรกิจเคสศึกษาในประเทศไทย**  
รุ่งนภา พันมะลี<sup>1</sup>, ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสร์พงษ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 3) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 4) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร 5) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และ 6) ทดสอบความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธุรกิจเคสศึกษาในประเทศไทย เฉพาะที่จดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทที่ถูกต้องตามกฎหมายจำนวน 208 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร ส่วนความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร และไม่เป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเคสศึกษาในประเทศไทย

**คำสำคัญ:** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, วัฒนธรรมองค์กร, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร และผลการดำเนินงานขององค์กร

<sup>1</sup>นิสิตหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

<sup>2</sup>สาขาการจัดการ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

## Perceived Organizational Support and Organizational Culture Affect to Firms Performance: Evidence From Day Spa Business's Employees in Thailand

### Abstract

This research was conducted to study 1) the effects of perceived organizational support on quality of work life, 2) effects of organizational culture on quality of work life, 3) the effects of quality of work life on organizational commitment, 4) the effects of quality of work life on firms performance, 5) the effects of organizational commitment on firms performance, and 6) to test the relationship between quality of work life and firms performance with organizational commitment as an intervening variable. The samples were 208 employees from Thailand's Day Spa businesses particularly those legally registered as partnerships or firms. The data were collected using a questionnaire. The statistical tools used included frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's Correlation, and multiple regression analysis. The results were that perceived organizational support had positive relationship with quality of work life; organizational culture had positive relationship with quality of work life; quality of work life had positive relationship with organizational commitment; quality of work life had positive relationship with firms performance; organizational commitment did not have positive relationship with firms performance and was not the intervening variable for the relationship between quality of work life and firms performance of day spa businesses in Thailand.

**Keywords:** Perceived Organizational Support, Organizational Culture, Quality of Work Life, Organizational Commitment and Firms Performance

## บทนำ

ในอดีต องค์กรมอง “คน” เป็นแค่แรงงานหรือเครื่องมือทางการบริหารอย่างหนึ่งในการทำหน้าที่ขับเคลื่อนผลประโยชน์ไปสู่องค์กร แต่ปัจจุบันคนหรือทรัพยากรมนุษย์กลับมีบทบาทสำคัญต่อองค์กรมากขึ้น ดังนั้น องค์กรยุคใหม่จึงมอง “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการบริหารคน และธำรงรักษาพนักงานที่เก่งและดีให้คงอยู่ในองค์กร

ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยจะก้าวไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ AEC อย่างเต็มรูปแบบ (Thai-AEC, 2555) ธุรกิจเดี่ยวสปร้าจึงต้องมีความพร้อมด้านบุคลากร เพราะบุคลากรมีส่วนสำคัญมากในการขับเคลื่อนธุรกิจเดี่ยวสปร้าสู่ความสำเร็จ เช่น การสนับสนุนด้านการศึกษา ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ในงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพของคนในองค์กรให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายหลังจากเปิดการค้าเสรี (AEC) จะทำให้องค์กรต้องดูแลเกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการต่างๆ และคุณภาพชีวิตของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อรักษาพนักงานให้เพียงพอต่อการรองรับตลาดที่เติบโตมากขึ้น ปัญหาการลาออกและการเปลี่ยนงานของพนักงานจะมากขึ้น เมื่อเปิดการค้าเสรี (AEC) องค์กรจึงต้องเตรียมพร้อมในเรื่องการรักษาคนให้อยู่กับองค์กร ทำให้ความรู้เรื่องความผูกพันต่อองค์กรกลายเป็นประเด็นที่องค์กรหันมาให้ความสนใจมากขึ้น เนื่องจากได้มีผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่า พนักงานที่ขาดความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพลดลง และส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน (Ivancevich et al., 2005 อ้างใน ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล, 2550: 1) นอกจากนี้ เมื่อเปิดการค้าเสรี (AEC) จะส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้น องค์กรต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้มีความเหมาะสมต่อการทำงานในอนาคต เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ภคินิจ ศรีทธา, 2549: 1)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ซึ่งมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร: หลักฐานเชิงประจักษ์จากพนักงานธุรกิจเดี่ยวสปร้าในประเทศไทย เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อให้้องค์กรเกิดผลการดำเนินงานที่ดี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย
5. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย
6. เพื่อทดสอบความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย

### สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย

**สมมติฐานที่ 2** วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย

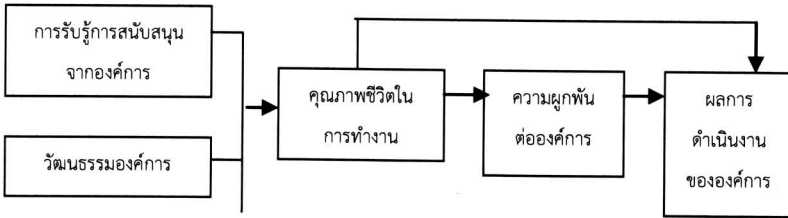
**สมมติฐานที่ 3** คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย

**สมมติฐานที่ 4** คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย

**สมมติฐานที่ 5** ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย

**สมมติฐานที่ 6** ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเดย์สปาในประเทศไทย

## กรอบความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

**การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)** หมายถึง การรับรู้ทั่วไปของพนักงานว่าองค์กรให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ ในการทำงาน มองเห็นคุณค่าของผลงาน ให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนให้ความสนใจและดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร ผูกพันกับงานที่ทำ และมีความเป็นอยู่ที่ดี หากพนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

**วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)** หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ แบบแผนทางพฤติกรรม และความคาดหวังร่วมกันของสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งเป็นตัวกำหนดวิถีทางในการทำงานของพนักงานเพื่อไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลหรือมีอำนาจเหนือกว่าองค์กร คือ ไม่ว่าจะเป็วัฒนธรรมองค์กรที่อ่อนแอหรือเข้มแข็ง จะมีผลกระทบต่องานทุกอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กร

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)** หมายถึง การให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร โดยมุ่งหวังให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย มีความสุขในการทำงาน และมีความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อผลการดำเนินงาน

**ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)** หมายถึง ความรู้สึกที่ทำให้บุคคลคงอยู่กับองค์กร เนื่องจากมีความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ

**ผลการดำเนินงานขององค์กร (Firms Performance)** หมายถึง การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กรโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ผลการดำเนินงานขององค์กร คือ ความสามารถขององค์กรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย และเกิด

ผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร เช่น องค์กรมีรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นจากการดำเนินงาน การได้รับผลกำไรที่สูงขึ้นจากการลงทุน องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าสูงจากยอดการให้บริการที่ดีขึ้น และสามารถรักษาส่วนแบ่งตลาด

**วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)**

1. **กลุ่มตัวอย่าง** คือ พนักงานธุรกิจเคสสปาในประเทศไทยจำนวน 208 ราย เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (mail survey) จำนวน 1,435 ชุด จำนวนตอบกลับ 216 ชุด และแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการวิจัยจำนวน 208 ชุด ซึ่ง Hair et al. (2010) อธิบายว่า แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการวิจัยมากกว่า 200 ชุด สามารถนำมาใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดในการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้

2. **การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)** ของข้อคำถามแต่ละด้าน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Chronbach's Coefficient alphas) ซึ่ง Hair et al. (2006) อธิบายว่า ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ควรจะมากกว่า 0.70 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

**ตารางที่ 1** ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ปัจจัย	Chronbach's alphas
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.954
วัฒนธรรมองค์กร	.919
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.963
ความผูกพันต่อองค์กร	.855
ผลการดำเนินงานขององค์กร	.854

**3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

3.1 **ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)** อธิบายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2 **ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรต้น

3.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

### สรุปผลและอภิปรายผล (Conclusion and Discussion)

ผลการวิจัยด้านความสัมพันธ์แสดงรายละเอียดในตารางที่ 2 และผลการทดสอบสมมติฐานแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์

	POS	CUL	QUA	COM	PER
Mean	3.98	3.91	3.94	3.55	4.06
S.D.	0.63	0.63	0.68	0.65	0.72
POS	1				
CUL	.770**	1			
QUA	.863**	.773**	1		
COM	.543**	.539**	.577**	1	
PER	.464**	.441**	.444**	.350**	1

\*\*P < 0.01

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน และตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์ร่วมทั้งหมด ซึ่ง Hair et al. (2010) อธิบายว่า ความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรต้นไม่ควรเกินกว่า 0.80 ซึ่งถ้าเกิน 0.80 ให้สันนิษฐานว่าอาจเกิด multicollinearity ดังนั้น จากงานวิจัยนี้พบว่า ความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรต้นมีค่าน้อยกว่า 0.80 ถือว่าไม่เกิด multicollinearity

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม		
	QUA	COM	PER
POS	.712** (.056)		
CUL	.287** (.056)		
QUA		.551** (.054)	.384** (.080)
COM			.155 (.084)
Adjusted R <sup>2</sup>	.771	.330	.202

\*\*P < 0.01, \*P < 0.05

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QUA) พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.712 และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมาก จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986 อ้างใน รชฎชยสดมภ์, 2550: 11) ที่กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับการให้คุณค่าในความทุ่มเททำงาน และการให้ความสนใจขององค์กรที่มีต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร (CUL) กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QUA) พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.287 และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Philpot (1987 cited in Mohammad Hadi Asgari and Mohammad Ali Dadashi, 2011: 683) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงในทุก ๆ ด้านของวัฒนธรรมองค์กร

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QUA) กับความผูกพันต่อองค์กร (COM) พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์



ถดถอย ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.551 และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 3 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เรืองกฤษฏี สุวรรณอำไพ (2549) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QUA) กับผลการดำเนินงานขององค์กร (PER) พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.384 และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 4 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Sink and Tuttle (1989 อ้างใน นิติ รัตนปริชาเวช, 2553: 92) อธิบายเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยที่สำคัญ 7 ประการ ที่มีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกันดังนี้ คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพ ผลิตภาพ คุณภาพชีวิต นวัตกรรม และผลกำไร

ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร (COM) กับผลการดำเนินงานขององค์กร (PER) พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.155 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 จึงกล่าวได้ว่า ไม่ว่าพนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ จะไม่ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ Ivancevich, Konpase and Matteson (2005 อ้างใน ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล, 2550: 18) ที่กล่าวว่า การขาดความผูกพันต่อองค์กร จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กร และผลการดำเนินงานขององค์กรลดลง

ผลการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กร จึงไม่เป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กรได้ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ถ้าองค์กรต้องการมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีให้กับพนักงานมากกว่าการมุ่งเน้นให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

### ข้อเสนอแนะ (Contributions)

1. ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions) ลักษณะกรอบแนวคิดในการวิจัยก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งทำให้เห็นปัจจัยที่มาก่อน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยที่เป็นผลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และผลการดำเนินงานขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ (Managerial Contributions) จากผลการวิจัย พบว่า ในธุรกิจเคสศึกษา เจ้าของธุรกิจที่ต้องการให้กิจการมีผลการดำเนินงานที่ดี ควรให้ความสำคัญกับการรับผู้การสนับสนุนจากองค์กร และวัฒนธรรมองค์การ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต (Future Research Direction) เพื่อให้ข้อมูลมีความเที่ยงตรง และน่าเชื่อถือ ควรศึกษากับกลุ่มผู้บริหาร หรือเจ้าของธุรกิจเคสศึกษาเพิ่มเติม เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบว่าจะให้ผลที่แตกต่างกันอย่างไร

### เอกสารอ้างอิง

ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต

ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กับอายุการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณี และเครื่องประดับ: กรณีศึกษาบริษัท เอส.

เอ็ม. วี. (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิติ รัตน์ปรีชาเวช. 2553. “ผลการปฏิบัติงานของวิสาหกิจขนาด

กลางและขนาดย่อมจากมุมมองแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้.” วารสาร มจร.

วิชาการ. 14 (27): 85-98.

ภคินิจ ศรีธธา. 2549. วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทคดิง

จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รชฎ ชยสดมภ์. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อ

องค์กร: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เรืองกฤษฏี สุวรรณอำไพ. 2549. คุณภาพชีวิตการทำงานกับ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์

ไต้หวันในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบัน

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

Asgari, M. H., and Dadashi, M. A. 2011. “Determining the

relationship between quality of work life (QWL) and organizational

commitment of Meli bank staff in West domain of Mazandaran in 2009-

2010.” Australian Journal of Basic and Applied Sciences. 5(8): 682-687.

Hair, J. F. and others. 2006. **Multivariate data analysis.**

(6th ed.). New Jersey: Pearson Education International.

Hair, J. F. and others. 2010. **Multivariate Data Analysis.**

USA: Pearson Education International.