

51601336 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน / ความผูกพันต่อองค์กร

วนิดา เหลืองสังกุล : การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ.ดร.สวรรยา ชื่อเล่ม. 134 หน้า.

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ ในการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ประชากรเป็นพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 95 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมวลผล

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.75$ ) และระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.10$ )
2. เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านการอบรมในสายงานพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แต่ไม่พบความแตกต่างที่ด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี อยู่ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

---

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552  
ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

51601336 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS : QUALITY OF WORK LIFE / ORGANIZATION COMMITMENT

WANIDA LEUNGSAJAKUL : A STUDY OF QUALITY OF WORK LIFE AND COMMITMENT OF EMPLOYEES TO TOT PUBLIC COMPANY LIMITED A CASE STUDY OF RATCHABURI CUSTOMER SERVICE SECTOR. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : SAWANYA SUELUEAM, Ph.D. 134 pp.

The purpose of This Independent study were to study level quality of work life and level commitment of employees in TOT Public Company Limited (TOT) a case study of Ratchaburi Customer Service Sector, to compare the personal characteristics affecting quality of work life and organization commitment and the relationship between quality of work life and organization commitment. The population was employees in Ratchaburi Customer Service Sector in TOT which were 95. An Independent Study using the questionnaire collected data, descriptive statistics were analyzed by using percentage, means, standard deviation while the hypothesis testing used t-test, One-way ANOVA and Pearson's product moment correlation at 0.05 significance level. The data was analyzed by using SPSS for Windows program.

The results were as followed.

1. The employees in Ratchaburi Customer Service Sector had a high level of quality of work life ( $\bar{X} = 3.75$ ) and a high level of organization commitment ( $\bar{X} = 4.10$ ).
2. The difference of sex, working duration and educational level of the employees had indifference in quality of work life and organization commitment except the difference of salary had difference at the 0.05 level of significance. The training in the job had difference at the 0.05 level of significance in quality of work life but indifference in organization commitment.
3. The relationship between quality of work life and organization commitment of the employees was positively at the 0.05 level of significance.

---

Program of Public and Private Management    Graduate School, Silpakorn University    Academic Year 2009

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature.....