

**คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน
บริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร**

**Quality of working life that affects good membership behavior of employees
at Bangchak gas stations in Bangkok**

สุวรรณา แก่นจันทร์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน 4) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานงานวิจัยนี้เป็นเชิงปริมาณ ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ จำนวนพนักงานบริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากจำนวน 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่าระดับอายุ มีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ 0.05 และ 2) ผลการวิจัยตามสมมุติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร มีโอกาสที่จะเป็นไปตามสมมุติฐาน ร้อยละ 72 โดยมีปัจจัยที่ส่งผล 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านลักษณะการบริหารงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการทำงาน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต , พฤติกรรมที่ดี, สถานีบริการน้ำมันบางจาก

ABSTRACT

This research has the objectives 1) study the personal factors of employees at Bangchak gas stations in Bangkok. 2) study the quality of working life of employees at Bangchak gas stations in Bangkok. 3) study the behavior of members who Good of the employees 4) compare the behavior of being a good member of service employees at Bangchak gas stations in Bangkok. Classified according to personal factors 5) study the quality of working life that affects the behavior of being a good member of service staff at Bangchak gas stations in Bangkok. This research is quantitative. The research format is survey research. Using questionnaires as a tool for collecting data in research. The sample group is The number of service employees at Bangchak gas stations was 300 people. A stratified sampling method was used. Using Taro Yamane's formula, calculate the number of samples. In this research, a quantitative research method was used. The research format is survey research using questionnaires. It is a tool for storing data.

The results of the research found that 1) employees at Bangchak gas stations in Bangkok had personal factors Different people will have different good membership behaviors. From research it was found that Age level has good opinions on membership behavior. Overall, the difference is statistically significant at 0.05 and 2) Quality of working life that affects the behavior of being a good member of service staff at Bangchak gas stations in Bangkok From research it was found that Factors of good membership behavior of service personnel at Bangchak gas stations in Bangkok There is a 72 percent chance that the hypothesis will be met. There are three factors that affect the Person's ability development Management characteristics and pride in the organization This affects the behavior of being a good member of service staff at Bangchak gas stations in Bangkok. It is statistically significant at the 0.05 level. The results of this research can be used as a guideline for improving work quality. To create a quality of life at work that affects the behavior of being a good member of service staff at Bangchak gas stations in Bangkok.

Keywords: Quality of life, good behavior, Bangchak gas station

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคสมัยที่การแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรง องค์กรต่างๆ ต่างก็แสวงหาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงประสบการณ์ของลูกค้ากลายเป็นหัวใจสำคัญที่ขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ทั้งนี้ องค์กรต่างตระหนักดีว่า "พนักงานบริการ" คือฟันเฟืองสำคัญที่เปรียบเสมือนตัวแทนส่งมอบภาพลักษณ์ การบริการ และการสร้างความประทับใจแรกพบให้กับผู้ใช้บริการ โดยที่ภาพลักษณ์ของบริษัท คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจ รวมไปถึงด้านการบริหาร ด้านการจัดการของบริษัท ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (วิรัช ลภีรัตนกุล 2540: 81-83) ดังนั้น พนักงานบริการควรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความสมดุลระหว่างชีวิต

สำหรับบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด เป็นกลุ่มธุรกิจหนึ่งของ บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ค้าน้ำมันรายใหญ่ของประเทศไทย (กรมธุรกิจพลังงาน, 2565, หน้า 69) มีหน้าที่ดูแลบริหารการค้าปลีกเชื้อเพลิงยานยนต์ในร้านค้าเฉพาะสถานีบริการน้ำมัน ซึ่งต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลในการให้บริการและดำเนินการกิจกรรมของบริษัทเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามพบว่าในปีหนึ่งๆ มีพนักงานบริการในสถานีบริการน้ำมันในการดูแลของบริษัทลาออกเป็นจำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันพบว่า อาชีพพนักงานบริการเดิมน้ำมันมีสถานภาพทางสังคมค่อนข้างต่ำ ค่าแรงและความรับผิดชอบในหน้าที่สูง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะงานและทักษะของผู้ปฏิบัติงานแล้ว พบว่าโอกาสที่พนักงานจะเจริญเติบโตในหน้าที่การงานมีน้อย จึงทำให้เป็นอาชีพที่สามารถเข้าทำงานได้ง่ายและสามารถลาออกได้ง่ายเช่นกัน ดังนั้น การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานนั้น คือความรู้สึกรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติ การเอาใจใส่ดูแลจากองค์กรเป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมด้านบวกในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดพฤติกรรมที่ส่งผลเชิงบวกต่อองค์กร

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานบริการในสถานีบริการน้ำมัน ภายใต้การบริหารงานของบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในธุรกิจการบริการ และลดอัตราการลาออกของพนักงานได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริการของสถานีน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในการทำงานแตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในการทำงานของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบไปด้วย 8 ด้าน ด้านค่าตอบแทน ที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านการมีส่วนร่วมในสังคมหรือการบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ตามแนวคิด Huse & Cummings (1985)

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ด้านพฤติกรรมการทำงานดีให้กับสังคมในองค์กร ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน ขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์กร ตามแนวคิด Podsakoff et al., (2000)

2. ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ จำนวนพนักงานบริการสุทธิของสถานีบริการน้ำมันบางจากในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปี 2566 จำนวน 1,023 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากร

บุคคล ณ วันที่ 27 มกราคม 2567) กลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม - พฤษภาคม 2567

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะสถานบริการน้ำมันบางจากในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

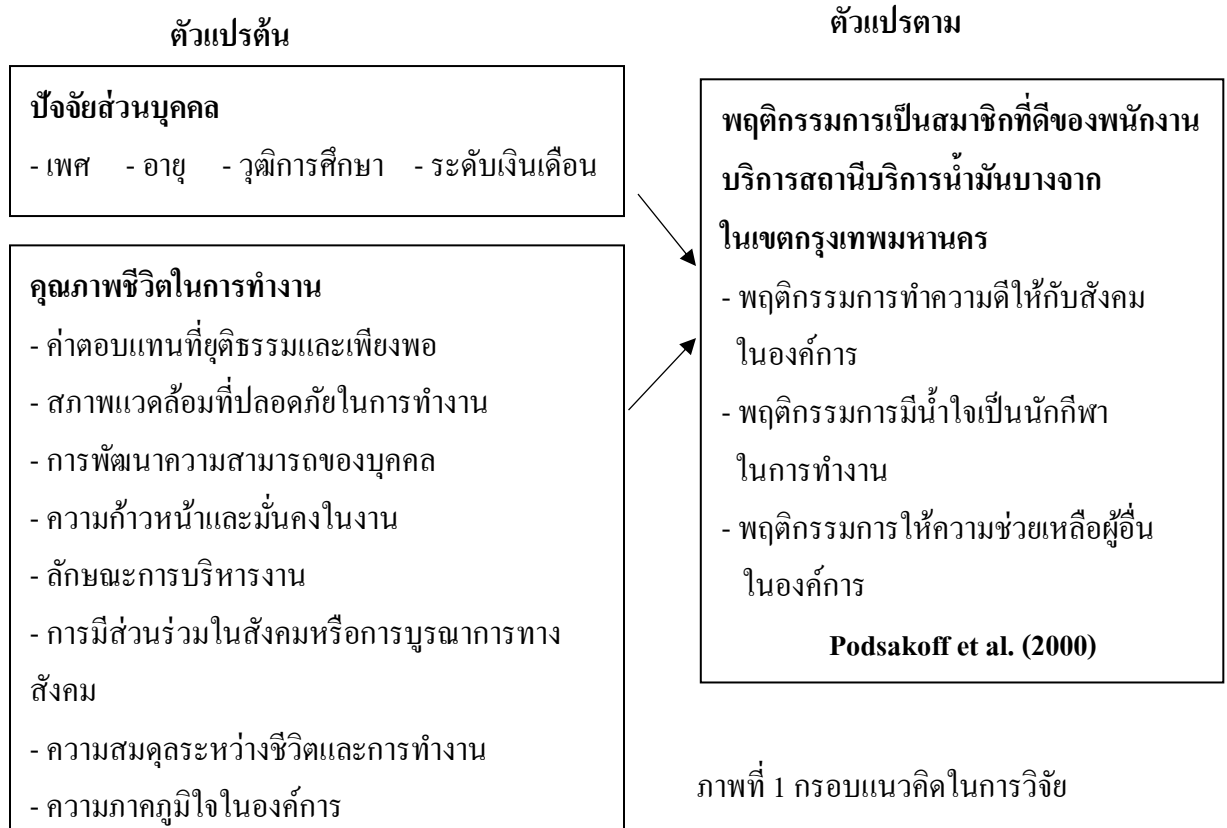
ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เพื่อการพัฒนางานและพัฒนางองค์กรต่อไป

2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านศักยภาพด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

3. เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse & Cummings (1985) แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความรู้สึกรับรองใจในการทำงานให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถซึ่งค่าตอบแทนที่ได้รับต้องมีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและสอดคล้องกับมาตรฐานค่าครองชีพ

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสถานที่และสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม ปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลักษณะงาน เพิ่มระดับความพึงพอใจ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล การที่พนักงานได้รับโอกาสในการสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานและทักษะใหม่ๆ ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การที่พนักงานได้รับการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน

5. ลักษณะการบริหารงาน การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

6. การมีส่วนร่วมในสังคมหรือการบูรณาการทางสังคม (Social Integration) การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการที่ตนนั้นเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของตนและสังคม เป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้พนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (The Total Life Space) การที่พนักงานจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิตระหว่างช่วงเวลาในการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาที่เป็นอิสระจากงาน การมีส่วนร่วมที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าการที่ตนนั้นเป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคมและผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่อยากลาออกจากองค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

Podsakoff et al, (2000) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ ออร์แกนไว้เป็น 3 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติ เพื่อให้องค์การสงบสุข และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี
2. พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมให้อภัยแก่ความผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคลากรอื่นๆ ในองค์การ รวมถึงการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่น เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์การ
3. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การ (Helping behavior) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อประโยชน์ขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุดารัตน์ ครุฑลี้ก(2557) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน 400 ราย ที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีอายุ 20-25 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิ์ส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือ และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 44.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ผลการวิจัยพบว่า 1.บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.66 2.บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มี ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ขึ้นสูงสุด รายได้ต่อเดือน

ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3.บุคลากร ในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกันจัดลำดับความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในลำดับความสำคัญ ที่ 2 4.บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน 5.บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีความเห็นและ ข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,023 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท บางจากกรีนเท จำกัด ณ. วันที่ 27 มกราคม 2567) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรต้น 2 ปัจจัย คือ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิกศึกษา และระดับเงินเดือน และ 2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านการมีส่วนร่วมในสังคมหรือการบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร

ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ได้แก่ พฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์กร พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน และ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิง

อนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธี Independent t-test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปรจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least-Significant Different (LSD) และสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.67 มีอายุ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.67 มีระดับเงินเดือน 12,001 - 14,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.67 และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 46.33

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร รองลงมา คือ ด้านลักษณะการบริหารงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์กร รองลงมา คือ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การทำความดีให้กับสังคมในองค์กร

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวมของพนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ ระดับเงินเดือน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	เพศ Sig.	อายุ Sig.	วุฒิการศึกษา Sig.	ระดับเงินเดือน Sig.
การทำความดีให้กับสังคมในองค์กร	0.09	0.44	0.00*	0.00*
การมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน	0.13	0.01*	0.00*	0.00*
การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์กร	0.23	0.00*	0.00*	0.00*
ภาพรวม	0.10	0.03*	0.00*	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ พบว่าในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับอายุต่างกันมีระดับมีระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนด้านพฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์กร พบว่ามีระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามระดับเงินเดือน พบว่าในภาพรวมของพนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร

Model	Unstandardize		Standardized	t	Sig	VIF
	d Coefficients		Coefficients			
	B	Std. error	Beta			
ค่าคงที่	1.08	0.14		7.53	0.00*	
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	-0.01	0.06	-0.01	-0.09	0.93	7.00
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	0.10	0.08	0.12	1.29	0.20	9.50
การพัฒนาความสามารถของบุคคล	0.21	0.08	0.23	2.55	0.01*	8.59
ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	-0.10	0.07	-0.12	-1.41	0.16	7.42
ลักษณะการบริหารงาน	0.14	0.06	0.16	2.48	0.01*	4.28
การมีส่วนร่วมในสังคมหรือการบูรณาการทางสังคม	0.11	0.08	0.14	1.48	0.14	8.51
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	0.04	0.06	0.05	0.63	0.53	6.16
ความภาคภูมิใจในองค์กร	0.29	0.08	0.32	3.64	0.00*	7.77

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

R = 0.85 F-ratio = 91.35 Sig. = 0.00*

R² = 0.72 Adj R² = 0.71 SE est = 0.31

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ได้ถูกต้องร้อยละ 72 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านลักษณะการบริหารงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการมีส่วนร่วมใน

สังคมหรือการบูรณาการทางสังคม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยด้านความภาคภูมิใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านลักษณะการบริหารงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยที่สุดตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อายุ (Age) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคลสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้ หรือแสดงความคิด ความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ของบุคคล คนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้พนักงานบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด ที่มีอายุต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ชีรวีร์ รุจพงษ์จันทร์ (2557)

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากว่าด้วยภาระงานส่วนใหญ่เป็นงานเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ซึ่งหากมีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด จึงมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารนั้นควรจะต้องมีการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ รวมถึงการจัดสวัสดิการพิเศษที่เอื้อต่อการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม และด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง เนื่องจากว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ณัฐสุดา จารุนครานนท์ (2557)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านการมีส่วนร่วมในสังคมหรือการบูรณาการทางสังคม ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านลักษณะการบริหารงาน และ ความภาคภูมิใจในองค์กร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการปรับใช้ ดังนี้

1) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ในหัวข้อนี้ ต้องรู้ลึกว่าเป้าหมายของพนักงานและองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน เพราะองค์กรสร้างวินัยในการทำงานให้มีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน พนักงานและองค์กรจะมีความสุข ผลงานที่ออกมาจะดีต่อตัวเองและองค์กร

2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ความปลอดภัยถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของการปฏิบัติงาน หน่วยงานใดๆ ในองค์กร ต้องมีความปลอดภัยเป็นอันดับแรก การทำงานที่มีความเสี่ยงอันตราย อาจส่งผลกระทบทั้งพนักงานและองค์กร ดังนั้น ถ้าบริษัทคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานมาก จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้เต็มที่

3) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ในหัวข้อเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้องค์กรจึงควรพิจารณาสิ่งจูงใจที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานกับองค์กรได้นานขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือค่าตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน เพื่อให้เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน

4) ด้านการมีส่วนร่วมในสังคมหรือการบูรณาการทางสังคมมีส่วนร่วมในสังคมคือการมีมิตรเพื่อนร่วมงานที่ดี ทีมที่ดี หัวหน้าที่ดี สิ่งเหล่านี้คือ สังคมที่ดี การที่เรามีส่วนร่วมกับพนักงานอื่นๆ ในองค์กร จะทำให้การสื่อสารในด้านต่างๆ รวดเร็วและง่ายมากขึ้น และความร่วมมือระหว่างองค์กรและพนักงาน อาทิ กิจกรรมกีฬาสี กิจกรรมสัมมนา เป็นต้น

5) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงใน องค์กรควรมีการมอบหมายงานที่ท้าทายให้กับบุคลากร หรือมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาทักษะฝีมือรอบด้าน เพิ่มความผูกพันกับงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ การทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า ท่านเองก็ต้องมีการพัฒนาความสามารถของท่านให้องค์กรยอมรับในการปรับเงินเดือน และปรับระดับตำแหน่งงานได้

6) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล องค์กรควรมีการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง รวมถึงตัวพนักงานก็ต้องพัฒนาตัวเองเพิ่มขึ้น เนื่องจากการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน จะส่งผลดีทั้งกับ

ตัวเองและองค์กร การที่ท่านพัฒนาตัวเองไม่ใช่การทำเพื่อองค์กรเท่านั้น แต่การเปิดโอกาสให้ตัวเองได้ต้อนรับสิ่งใหม่ๆ และได้เริ่มการพัฒนาความสามารถตัวเองเพิ่มขึ้น

7) ด้านลักษณะการบริหารงาน มีความเหมาะสมในลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ของงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ได้รับมอบหมาย ทางบุคลากรที่มอบหมายเล็งเห็นแล้วว่า ท่านเองเหมาะสมกับงานในด้านใด ดังนั้นลักษณะงานที่ท่านได้รับนั้น มีประโยชน์ต่อองค์กรและตัวท่านเองให้สามารถทำงานให้สมดุลและเหมาะสมกับความสามารถของพนักงานทุกคน

8) ความภาคภูมิใจในองค์กร การสร้างความเชื่อมั่น ความมั่นคงในองค์กรจะเป็นผลทั้งพนักงานและองค์กร เพราะตัวของพนักงานจะรู้สึกมีความหวัง มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จผล และเป็นประโยชน์แก่องค์กร ความภาคภูมิใจในองค์กรไม่ใช่เพียงแค่ สถานที่ทำงาน แต่รวมถึงบุคคลต่างๆ ปรชชนบริษัท

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นความคิดเห็นเฉพาะพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในพื้นที่อื่นๆ อาทิเช่น พื้นที่ปริมณฑล ที่มีสถานีบริการน้ำมันบางจาก เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุม และสามารถนำไปปรับใช้ในองค์กรได้จริง

2. ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเพิ่มเติม เช่น ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด สถานภาพของบุคลากร ฯลฯ เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยตัวใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอให้กับพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น การอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อให้พนักงาน.เชิยร์ขายผลิตภัณฑ์ที่ออกใหม่ถึงคุณสมบัติได้อย่างถูกต้อง และยอดขายที่เพิ่มขึ้นในผลิตภัณฑ์นั้นๆ นำมาจ่ายเงินรางวัลให้กับพนักงาน.

บรรณานุกรม

กรมธุรกิจพลังงาน. (2565), บริษัท บางจากกรีนเนท (หน้า 69). [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก

:https://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/datafile/69/074400049523032004-01-20T05.PDF

ณัฐสุดา จารุณครานนท์. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร และความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงงานผลิตอาหารแปรรูปเนื้อไก่แห่งหนึ่ง วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. รายงาน การวิจัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ธีรวิทย์ รุจพงษ์จันทร์ (2557). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อ องค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร:กรณีศึกษา บริษัท เมืองโบราณ จำกัด. วิทยาลัยวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วิรัช ลภีรัตนกุล (2540: 81-83) ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้น ในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่งหมายรวมไป ถึง ด้าน การบริหารหรือการจัดการ (Management) ของบริษัทแห่งนั้นด้วย และรวมไปถึงสินค้า ผลิตภัณฑ์ (Product) และการบริการ (Service)

สุภารัตน์ ครุฑสีก. (2557). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการท างานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ การสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Huse & Cummings, E. F. (1985). *Quality of working life is a coexistence between each person's feelings.* (p. 198-200). St.Paul: West Publishing.

Podsakoff, P.M., et al. (2000). *Organizational citizenship behavior: A critical review of theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management, 26, 513–563*

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