

# อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจ ในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อการคงอยู่ ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## Influence of Quality of Work Life, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Retention at Showrooms and Car Service Centers in the Northeast

### Article History

Received: April 19, 2020  
Revised: December 8, 2020  
Accepted: December 9, 2020

ปิยนันท์ โชติวนิช<sup>1</sup>  
Piyakanit Chotivanich  
อัยรดา พรเจริญ<sup>2</sup>  
Irada Phorncharoen  
นลินี ทองประเสริฐ<sup>3</sup>  
Nalinee Thongprasert  
กิตติมา จิงสุวดี<sup>4</sup>  
Kittima Cheungsuvadee  
ประนอม คำผา<sup>5</sup>  
Pranorm Kumpha  
อโนทัย ทาระสาร<sup>6</sup>  
Anothai Harasarn

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี  
Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University

<sup>1</sup> E-mail: piyakanit.c@ubru.ac.th

<sup>2</sup> E-mail: irada.p@ubru.ac.th

<sup>3</sup> E-mail: nalinee.t@ubru.ac.th

<sup>4</sup> E-mail: kittima.c@ubru.ac.th

<sup>5</sup> E-mail: pranorm.k@ubru.ac.th

<sup>6</sup> E-mail: anothai.h@ubru.ac.th

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ จำนวน 500 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ด้วยวิธีการทดสอบสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการห้องจัดแสดงรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน และการคงอยู่ของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 2) มีความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งทุกค่าผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด และสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้ 2.1) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน และการคงอยู่ของพนักงาน โดยมีขนาดอิทธิพล 0.873 0.939 และ 1.163 ตามลำดับ 2.2) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีขนาดอิทธิพล 0.432 2.3) ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีขนาดอิทธิพล 0.079 และ 2.4) ความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน มีขนาดอิทธิพล 0.333

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การคงอยู่ของพนักงาน

## Abstract

The purpose of the study were 1) to study the level of employee's working life quality, job satisfaction, organizational commitment, and their retention at showrooms and car service centers in the Northeast, and 2) to study the influence of working life quality, job satisfaction, and organizational commitment on employee retention at showrooms and car service centers in the Northeast, Thailand. Questionnaires were used as a tool to collect data from 500 employees of showrooms and car service centers. The data were analyzed by using descriptive statistics of frequency, percentage, mean standard deviation, and inferential statistics of structural equation model was used to analyze the research hypotheses.

The study revealed two findings. Firstly, Northeastern car showroom and service center staff have moderate level of quality of working life in terms of working environment and atmosphere, affective commitment, normative commitment, and retention of employees; high level of work satisfaction and the highest level of quality of work life in aspect of work life and work balance. Secondly, the most fit indices in the proposed structural equation model were at acceptable levels. That is, quality of working life in the environment and working atmosphere had a direct influence on affective commitment, normative commitment, and retention by 0.873, 0.939 and 1.163 respectively; quality of work life in the balance of life and work had a direct influence on job satisfaction by 0.432; job satisfaction has a direct influence on normative commitment by 0.079; normative commitment has a direct influence on retention by 0.333.

**Keywords:** Working Life Quality, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Employee Retention

## บทนำ

จากการศึกษาธุรกิจต่างๆ พบว่า คุณค่าของคุณภาพชีวิตในการทำงานนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Sahni, 2017) ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายต้องดำเนินการอย่างมีกลยุทธ์ (Allui & Sahni, 2016) การศึกษาที่ผ่านมาพบความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน (Koonmee, Singhapakdi, Virakul, & Lee, 2010; Noor & Abdullah, 2012) ทั้งนี้ เพราะการที่พนักงานมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน และการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดีก็ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานอาจถูกพิจารณาว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Sahni, 2019) ตลอดจนความผูกพันต่อองค์กรและการคงอยู่ของพนักงาน (Chang, Hsieh, Lan & Chen, 2019)

อุตสาหกรรมยานยนต์ในปี ค.ศ. 2019 มียอดขายรถยนต์ทั้งปี จำนวน 1,007,552 คัน มีการเปลี่ยนแปลงลดลงร้อยละ 3.30 เมื่อเทียบยอดขายกับปี ค.ศ. 2018 โดยค่ายที่มียอดขายสูงสุดอันดับที่ 1 คือ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มียอด 332,380 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.50 และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 33.00 อันดับที่ 2 คือ บริษัท ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด มียอดขาย 168,215 คัน ลดลงร้อยละ 5.40 และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 16.70 และอันดับที่ 3 คือ บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด มียอดขาย 125,833 คัน ลดลงร้อยละ 1.90 และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 12.50 (Leelahut, 2020) โดยการใช้บริการห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์เป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ตามมา ทั้งนี้ การศึกษาของ Amornpinyo (2018) เรื่องรูปแบบการจัดบริการของศูนย์บริการรถยนต์พบว่า การบริการของศูนย์บริการรถยนต์ตามกรอบบริการมาตรฐาน ประกอบด้วย การกำหนดขอบเขตของการบริการ การให้บริการ การบันทึกและส่งมอบ และการติดตามผล ซึ่งมีมาตรฐานตัวชี้วัดที่สามารถจับต้องได้ มีความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ให้ความมั่นใจ ดูแลเอาใจใส่ สิ่งเหล่านี้ล้วนมาจากพนักงานผู้ให้บริการ นอกจากนี้ Korunka, Hoonakker, and Carayon (2008) พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการให้บริการหรือมีอายุการทำงานนาน สามารถให้บริการได้ดีขึ้น โดยในองค์กรที่พนักงานมีการลาออกสูงมีแนวโน้ม

ในการให้บริการที่ดีได้น้อยลง และคุณภาพการทำงานที่ดีส่งผลให้การคงอยู่ของพนักงานนานขึ้น กล่าวคือ สามารถให้บริการที่ดีจากการมีประสบการณ์ (Suyantiningsih, Haryono, & Zami, 2018)

จำนวนผู้ให้บริการขายรถยนต์ที่มีห้องจัดแสดงรถยนต์และบริการครบวงจรห้าอันดับแรกของไทย คือ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด จำนวน 467 แห่ง บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 376 แห่ง บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 226 แห่ง บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 183 แห่ง และบริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 150 แห่ง และศูนย์บริการส่วนใหญ่มีกระจายทั่วทุกจังหวัด (Leelahut, 2018) โดยแบ่งจำนวนตามจังหวัดในแต่ละภูมิภาคเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 จังหวัด ภาคเหนือ จำนวน 17 จังหวัด ภาคใต้ จำนวน 14 จังหวัด ภาคตะวันออก จำนวน 9 จังหวัด ภาคกลาง จำนวน 8 จังหวัด ภาคตะวันตก จำนวน 8 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร (Wikiwand, n.d.)

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยให้ความสนใจศูนย์บริการขนาดใหญ่ที่มีห้องทำงาน ห้องจัดแสดงรถยนต์ ศูนย์บริการทั่วไป และศูนย์บริการตัวถังและสี ซึ่งจะมีอย่างน้อย 1 แห่งในทุกจังหวัด จึงสังเกตเห็นว่า เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนจังหวัดที่มีศูนย์บริการขนาดใหญ่มากที่สุด ซึ่งหมายถึง มีจำนวนศูนย์บริการรถยนต์มากที่สุดเช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น ศูนย์บริการของ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนทั้งสิ้น 98 แห่ง และ บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวน 74 แห่ง (Leelahut, 2018) ซึ่งถือว่ามีจำนวนมากเมื่อเทียบกับจำนวนศูนย์บริการรวมของทั้งประเทศของแต่ละบริษัท

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษารูปแบบโมเดลอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้ การคงอยู่ของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารและพัฒนาองค์กร จึงจำเป็นต้องมุ่งค้นหาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจการให้บริการห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## บททวนวรรณกรรม

### คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานนับว่าเป็นเป้าหมายขององค์กรในทุกอุตสาหกรรม ในกรณีนี้ Lau (2000) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเติบโตขององค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งพบว่า มีความสัมพันธ์กัน Lewis, Brazil, Krueger, Lohfeld, and Tjam (2001) ได้ศึกษาผลตอบแทน รูปแบบของผู้บังคับบัญชา และความผูกพันต่อองค์กร และพบว่า มีบทบาทสำคัญในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนผลการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร นอกจากนี้ Daud (2010) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ส่งผลต่อการเติบโตและพัฒนาองค์กร ในขณะที่ Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah, and Freziamella (2014) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นส่งผลไปถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานแบบองค์รวม โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานต้องเผชิญ ส่งผลต่อสภาพอารมณ์และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รวมไปถึงการพัฒนาตนเอง การร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างกันของแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งล้วนแล้วแต่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน

### ความพึงพอใจในการทำงาน

Hoppock (1935) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ส่วนประกอบรวมกันของด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพ และด้านสถานการณ์แวดล้อมที่เป็นสาเหตุให้บุคคลตระหนักด้วยความซื่อสัตย์ถึงความพึงพอใจในงานของตนเอง (Vroom, 1964) ทั้งนี้ ความพึงพอใจในงานมุ่งเน้นถึงบทบาทของ

พนักงานในสถานที่ทำงาน ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นมุมมองทางด้านจิตใจของการที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงานและมีความสุขในการทำงาน โดย George (2008) ได้ให้นิยามของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นการรวมเอาความรู้สึกและความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และสามารถจัดลำดับระดับความพึงพอใจในงานของบุคคลจากความพึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงความไม่พึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีทัศนคติเกี่ยวกับงานซึ่งทำให้บุคคลสามารถมีทัศนคติได้อย่างหลากหลายกับงานของตนเอง ตัวอย่างเช่น ชนิดของงานที่ทำ เพื่อร่วมงาน เจ้านายหรือผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงค่าตอบแทนที่ได้รับ ส่วน Aziri (2011) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าพิจารณาจากปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจ โดยในการจัดการยุคใหม่เน้นย้ำว่า พนักงานควรได้รับการปฏิบัติและพิจารณาเป็นลำดับแรกในเรื่องความเป็นอยู่ที่ดีในฐานะมนุษย์ และควรคำนึงถึงความต้องการ ความจำเป็น และความปรารถนาส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งนับเป็นดัชนีที่สะท้อนให้เห็นถึงความสุขของพนักงาน

### ความผูกพันต่อองค์กร

Alkalha, Al-Zu'bi, Al-Dmour, Alshurideh, and Masa'deh (2012) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้องค์กร เนื่องจากภารกิจขององค์กรสำเร็จได้ด้วยทรัพยากรบุคคล ดังนั้น การรักษาและคงไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลจึงเป็นเป้าหมายของทุกองค์กร ในกรณีนี้ Aladwan, Bhanugopan, and Fish (2013) กล่าวว่า การขาดซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพหรือด้านจิตใจ หรือการขาดความใส่ใจในการทำงาน นำไปสู่ปัญหาต่อองค์กร ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก และเป็นองค์ประกอบที่พึงปรารถนาของพฤติกรรมที่ดีของพนักงานที่พึงมีต่อองค์กร ส่วน Chiu and Ng (2015) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า มีส่วนช่วยให้เกิดผลลัพธ์ทั้งส่วนบุคคลของพนักงานและต่อองค์กรอีกด้วย ในด้านการศึกษาของ Kell and Motoudlo (2013) พบว่า ความสำคัญของพนักงานที่มีต่อองค์กร กลายเป็นส่วนสำคัญของการศึกษาถึงความสำเร็จขององค์กรและผลที่ตามมาในระยะยาว จึงเกิดงานคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร โดย Singh and Gupta (2015) กล่าวถึงความผูกพันในแง่ของ

การผูกติด ความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งและความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร ในขณะที่ Bell-Ellis, Jones, Longstreth, and Neal (2015) ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านการออกจากงานและการขาดงาน การทำงานที่มีคุณภาพและผลงานที่เพิ่มสูงขึ้น และการเพิ่มขึ้นของความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลง โดยระบุว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับน้อยมีความสัมพันธ์กับการออกจากงานและการขาดงาน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับมากมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานและผลงานที่สูงกว่า และการเพิ่มขึ้นของความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงของพนักงานด้วย

### การคงอยู่ของพนักงาน

Mehta, Kurbetti, and Dhankhar (2014) ศึกษาการใช้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมต่างๆ ในการช่วยให้เกิดการคงอยู่ของพนักงาน และพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ รูปแบบการจ้างงาน การบริหารงาน การพัฒนาองค์กร แรงจูงใจของพนักงาน ความเป็นอยู่ที่ดี ความปลอดภัย การสื่อสาร การจัดการผลการดำเนินงาน การฝึกอบรม การบริหารความเป็นเลิศในการทำงาน การคัดเลือกและสรรหา และการจัดการให้รางวัล ส่วนการศึกษาของ Hong, Hao, Kumar, Ramendran, and Kadiresan (2012) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน คือ การที่พนักงานได้รับการมอบอำนาจในการทำงาน ความสมดุลของค่าตอบแทน การออกแบบงานรวมถึงการฝึกอบรมและการคาดหวัง การจัดการการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดย Ramlall (2003) ได้ประมาณการไว้ว่า ต้นทุนการลาออกจากงานคิดเป็นร้อยละ 150.00 ของเงินเดือนในแต่ละปีของพนักงาน โดยต้นทุนดังกล่าวมีส่วนสำคัญมากยิ่งขึ้นหากพนักงานนั้นมีผลการดำเนินงานที่สูงหรือมีจำนวนของพนักงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้น ทั้งนี้ การลาออกจากงานในระดับสูงอาจทำให้เกิดผลกระทบอย่างมากต่อผลิตภาพขององค์กร นั้นหมายถึง การสูญเสียกำไรจากธุรกิจด้วย ทั้งนี้ Imna and Hassan (2015) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน และพบว่า การใช้การบริหารทรัพยากรมนุษย์สามด้าน ได้แก่ การพัฒนาอาชีพ รางวัลและการยอมรับ และสุขภาพกับความปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการคงอยู่ของพนักงาน ส่วน Fukofuka (2014) ได้วิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ และพบว่าความผูกพันต่อ

องค์กร การยึดมั่นต่อพันธกิจ และการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการคงอยู่ของพนักงาน

### ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตำแหน่งพนักงานธุรการทั่วไป พนักงานในห้องจัดแสดงรถยนต์ และช่างในศูนย์บริการรถยนต์ มีอายุงานขั้นต่ำ 2 ปี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ คือ พนักงานธุรการทั่วไป พนักงานในห้องจัดแสดงรถยนต์ และช่างในศูนย์บริการรถยนต์ มีอายุงานขั้นต่ำ 2 ปี ณ ศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากเป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ Cochran (1977) ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม AMOS (Analysis of Moment Structures) โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ตามสูตรในการคำนวณประชากรของ Hair, Black, Babin, and Anderson (2010) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยควรมีจำนวนอย่างน้อย 5-20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 29 ตัวแปร จึงควรมีตัวอย่าง จำนวน 435 ตัวอย่าง และเพื่อสำรองความคลาดเคลื่อนร้อยละ 15.00 จึงทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 500 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบตามความสะดวก (convenience sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในคั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงาน ตัวแปรส่งผ่าน คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันขององค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน และตัวแปรตามคือ การคงอยู่ของพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยพัฒนาและดัดแปลงมาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์และเนื้อหาในการวิจัยคั้งนี้ โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด และแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้คั้งนี้ ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 11 ข้อ ส่วนที่ 3 คือ ความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 4 คือ ความผูกพันขององค์กร จำนวน 10 ข้อ และ

ส่วนที่ 5 คือ การคงอยู่ของพนักงาน จำนวน 4 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต และให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจาก 1 (น้อยที่สุด) ถึง 5 (มากที่สุด) และมีการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความเห็นดังนี้ คือ 1.00-1.80 = น้อยที่สุด 1.81-2.60 = น้อย 2.61-3.40 = ปานกลาง 3.41-4.20 = มาก และ 4.21-5.00 = มากที่สุด (Ruengpraprapan, 2015)

ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์โมเดลด้วยโปรแกรม AMOS พิจารณาจากค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square: CMIN/df) ควรมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.00 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.900 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) ควรมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.080 ค่าดัชนีความสอดคล้องที่เพิ่มขึ้น (Incremental Fit Index: IFI) ควรมีค่ามากกว่า 0.900 ค่าดัชนีที่แสดงการยอมรับของโมเดล (Tucker Lewis Index: TLI) ควรมีค่ามากกว่า 0.900 และค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (Comparative Fit Index: CFI) ควรมีค่ามากกว่า 0.900 จึงจะแสดงให้เห็นว่าโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Wanichbuncha, 2019)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมโดยแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน และนำข้อมูลที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติต่อไป

## ผลการวิจัย

1) กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด คือ จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 อายุ 25-30 ปี จำนวนมากที่สุด 186 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 และอายุ 31-35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 สถานภาพสมรส คือ โสดมากที่สุด จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คือ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

จำนวน 152 คน มีอายุการทำงาน 2-3 ปี มากที่สุด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 รองลงมา มีอายุงาน 3-4 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 ทำงานในห้องจัดแสดงรถยนต์มากที่สุด จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40 รองลงมา เป็นช่าง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และเป็นพนักงานธุรการทั่วไปจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนหนึ่งทำงานที่บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมา คือ บริษัท อีซูซุ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 และบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน และการคงอยู่ของพนักงาน มีรายละเอียดดังนี้

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.92$ , S.D. = 1.315) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 1.614) มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 1.609) และงานที่ปฏิบัติไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ ( $\bar{X} = 2.88$ , S.D. = 1.629) ตามลำดับ

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.787) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เต็มใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ เมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.884) เปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.917) และกฎ ระเบียบและข้อบังคับของแผนกไม่ละเมิดสิทธิส่วนตัว ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 1.025) ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.656) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พึงพอใจกับบรรยากาศในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.924) พึงพอใจกับความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.664) และพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.821) ตามลำดับ

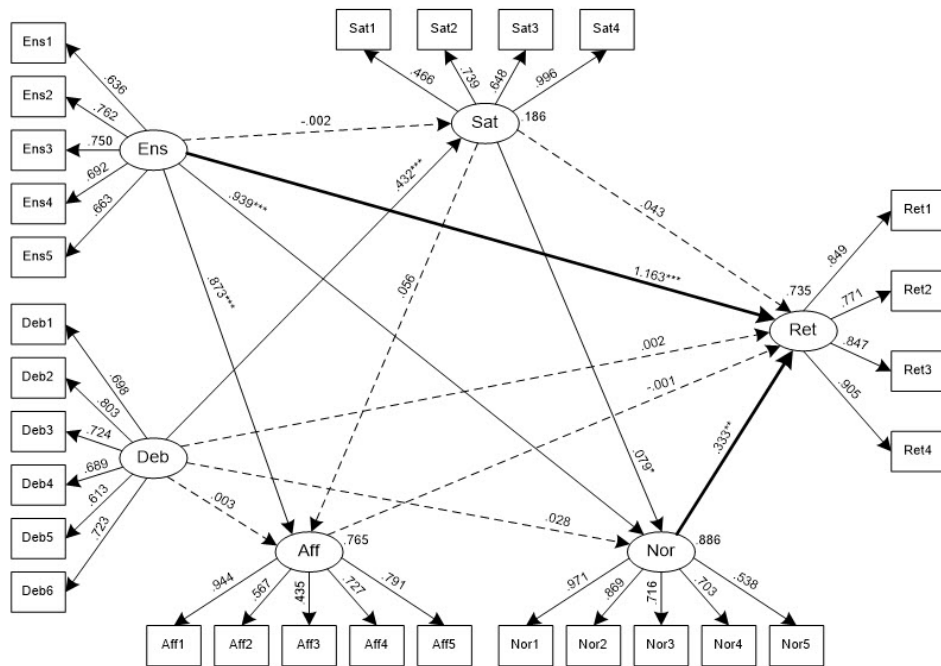
ระดับความผูกพันองค์กรด้านจิตใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ , S.D. = 1.121) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาของบริษัทเป็นปัญหาของตัวเอง ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 1.447) บริษัทนี้เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 1.283) และชอบพูดเรื่องราวที่ดีของบริษัทให้กับบุคคลอื่น ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.522) ตามลำดับ

ระดับความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 1.027) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 1.101) เสียสละเวลาความเป็นส่วนตัวให้กับบริษัทเพื่อให้งานเสร็จทันระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = 1.054) และทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่บริษัทได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 1.274) ตามลำดับ

ระดับการคงอยู่ของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = 1.375) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 1.375) รู้สึกถึงคุณค่าในตัวเองในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้

( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 1.504) และบริษัทที่อยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในทำงานด้วย ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = 1.524) ตามลำดับ

3) การทดสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่คาดไว้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้ค่าสถิติ เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า สัดส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์กับระดับของศาสอิสระมีค่า 1.089 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2.00 ดัชนีวัดความกลมกลืน (CFI) มีค่า 0.998 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.950 ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีไม่อิงเกณฑ์ (TLI) มีค่า 0.997 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.950 ดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่า 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.050 ดัชนีค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่า 0.048 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.050 (Vanichbuncha, 2019) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ( $\chi^2 = 236.331$ , df = 217,  $\chi^2/df = 1.089$ , p-value = 0.175, GFI = 0.969, AGFI = 0.938, CFI = 0.998, NFI = 0.979, RMSEA = 0.013, RMR = 0.048, TLI = 0.997, IFI = 0.998) อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้และมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยสามารถวาดได้ดังภาพที่ 1



$\chi^2/df = 1.089$ , p\_value = .175, GFI = .969, AGFI = .938, CFI = .998, NFI = .979, TLI = .997, IFI = .998, RMR = .048, RMSEA = .013

ภาพที่ 1 สมการโครงสร้างอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

**ตารางที่ 1** อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม ผลรวมเส้นอิทธิพลของอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน (ENS และ DEB) ความพึงพอใจในการทำงาน (SAT) และความผูกพันต่อองค์กร (AFF และ NOR) ที่มีต่อการคงอยู่ (RET) ของพนักงาน ห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เส้นอิทธิพล	อิทธิพลทางตรง (DE) (p-value)	อิทธิพลทางอ้อม (ID)	ผลรวมของเส้นอิทธิพล (TE)
ENS→SAT	-0.002	-	-0.002
DEB→SAT	0.432***	-	0.432
ENS→AFF	0.873***	-	0.873
DEB→AFF	0.028	0.024	0.052
SAT→AFF	0.056	-	0.056
ENS→NOR	0.939***	0.000	0.939
DEB→NOR	0.003	0.034	0.037
SAT→NOR	0.079*	-	0.079
ENS→RET	1.163***	0.313**	1.476
DEB→RET	0.002	0.006	0.008
SAT→RET	0.043	-0.027	0.016
AFF→RET	-0.001	-	-0.001
NOR→RET	0.333**	-	0.333

จากตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบอิทธิพลทางตรงพบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน (ENS) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ (AFF) ความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน (NOR) และการคงอยู่ของพนักงาน (RET) โดยมีขนาดอิทธิพล 0.873 0.939 และ 1.163 ตามลำดับ

2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงาน (DEB) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน (SAT) โดยมีขนาดอิทธิพล = 0.432

3. ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน (SAT) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน (NOR) โดยมีขนาดอิทธิพล = 0.079

4. ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน (NOR) มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน (RET) โดยมีขนาดอิทธิพล = 0.333

เมื่อทำการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลทางอ้อมของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน (ENS) และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงาน (DEB) พบว่า มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.313 ทั้งนี้ ในการสรุปผลการมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปร พบว่า ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน (ENS) มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน (RET) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน (NOR) นอกจากนี้ ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงาน (DEB) ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน (RET) แต่มีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน (SAT) แล้วผ่านตัวแปรความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน (NOR) และยังคงพบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน (SAT) ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน (RET) แต่มีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน (NOR)



## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมาจากองค์ประกอบหลักคือ ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และงานที่ปฏิบัติไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ สำหรับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมาจากองค์ประกอบหลักคือ เต็มใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ เมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ เปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และกฎ ระเบียบและข้อบังคับของแผนกไม่ละเมิดสิทธิส่วนตัว ด้านระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมาจากองค์ประกอบหลักคือ พึงพอใจกับบรรยากาศในการทำงาน พึงพอใจกับความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน และพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนระดับความผูกพันองค์กรด้านจิตใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมาจากองค์ประกอบหลักคือ ปัญหาของบริษัทเป็นปัญหาของตัวเอง บริษัทนี้เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และชอบพูดเรื่องราวที่ดีของบริษัทให้กับบุคคลอื่น สำหรับระดับความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมาจากองค์ประกอบหลักคือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เสียสละเวลาความเป็นส่วนตัวให้กับบริษัท เพื่อให้งานเสร็จทันระยะเวลาที่กำหนด และทำงานและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบที่บริษัทได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ส่วนระดับการคงอยู่ของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมาจากองค์ประกอบหลักคือ ภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท รู้สึกถึงคุณค่าในตัวเองในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้ และบริษัทที่อยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในที่ทำงานด้วย

ผลการวิจัยแตกต่างจากงานวิจัยของ Wingrew (2016) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรปราการ และพบว่า ในภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด และการศึกษาของ Prakobkhong (2017) เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นภาพรวมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

และการศึกษาของ Kaewkamthong (2015) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาในครั้งนี้อยู่ในบริบทของการทำงานในห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ ที่พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาอื่นที่พบว่า มีระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานในห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์เห็นว่า สภาพแวดล้อมการทำงานและบรรยากาศในการทำงานไม่ได้ สูงหรือต่ำกว่าที่คาดหวัง นอกจากนี้ ในขณะที่การศึกษาอื่นพบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นการศึกษาในองค์กรรัฐ แต่การที่พนักงานในห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์มีความเห็นว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากองค์กรรัฐมีความมั่นคงและมีวัตถุประสงค์ที่พนักงานสามารถพัฒนางานตามแนวทางปฏิบัติได้ ส่วนห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์เป็นองค์กรเอกชนที่มุ่งให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อสร้างกำไรให้กับองค์กร จึงอาจเป็นเหตุให้พนักงานมีความคิดเห็นว่าการพัฒนางานของตนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ไม่เท่าที่ควร ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานไม่สูงมากนัก

โมเดลอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถวัดได้ด้วยตัวแปรอิสระคือคุณภาพชีวิตการทำงานที่ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงาน ตัวแปรส่งผ่านคือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และตัวแปรตามคือ การคงอยู่ของพนักงาน

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงาน

ห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โมเดลสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกัน

การตรวจสอบผลกระทบพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน และการคงอยู่ของพนักงาน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน ในการนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการคงอยู่ของพนักงาน โดยผ่านตัวแปรความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลชีวิตและการทำงาน ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน แต่มีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน แล้วผ่านตัวแปรความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน สุดท้าย คือ ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน แต่มีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ Janpan and Sansook (2016) เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนค่าตอบแทนในการทำงานและความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนบรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kodikal and Rahman (2016) ที่ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต และพบว่า กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรดียิ่งขึ้น

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Sow, Anthony, and Berete (2016) ได้ศึกษาความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐานและผลที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงาน และพบว่าผู้ตรวจบัญชีที่ทำงานในธุรกิจด้านสุขภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการออกจากงาน กล่าวคือความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลทางบวกต่อการคงอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ Gurudatt and Gazal (2015) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่เพิ่มขึ้นทำให้มูลค่าขององค์กรเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นการส่งเสริมให้ความพึงพอใจในการทำงานและผลิตภาพของงานมากขึ้น ทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ดียิ่งขึ้น โดยยังช่วยลดการขาดงาน/ลางานและการต่อต้าน ซึ่งนำไปสู่การคงอยู่ของพนักงานและความภักดีต่อองค์กรด้วย และการศึกษาของ Yusoff, Rimi, and Meng (2015) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจออกจากงาน และพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โอกาสในการเติบโต ความปลอดภัย ความสัมพันธ์ในชีวิต การรวมกลุ่มสังคมในการทำงาน และระยะห่างระหว่างชีวิตกับองค์กร มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความตั้งใจออกจากงาน หรือกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการคงอยู่ของพนักงาน ทั้งนี้ การที่ผลการศึกษาคั้งนี้พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐานและระดับการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ อาจเป็นเพราะการทำงานในห้องจัดแสดงรถยนต์มีบรรยากาศในการทำงานแบบแข่งขันการขายรถยนต์ และพนักงานเห็นว่ามีความเสี่ยงในการทำงานศูนย์บริการรถยนต์ทั้งในด้านสุขภาพและการทำงาน

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การที่คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มการคงอยู่ของพนักงานได้จากการเพิ่มสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพมากขึ้น อีกทั้งวางแผนป้องกันความเสี่ยงต่อสุขภาพและเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน และพร้อมสื่อสารให้พนักงานรับทราบ สำหรับด้านบรรยากาศในการทำงาน

องค์การควรเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน

2. การที่คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานผ่านความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน ผู้ประกอบการจึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้นในการร่วมพัฒนาองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์และการพัฒนางาน เพื่อให้พนักงานเสียสละความเป็นส่วนตัวเพื่อให้งานเสร็จทันระยะเวลาที่กำหนดและทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ

3. ด้านการคงอยู่ของพนักงานในห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ พบว่าพนักงานมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท อย่างไรก็ตาม การพัฒนาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น จะส่งผลให้พนักงานตั้งใจทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุ เห็นคุณค่าของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเห็นว่าเป็นองค์การที่ควรทำงานด้วยมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ครั้งนี้ เก็บข้อมูลเฉพาะในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้น การศึกษาประชากรโดยเก็บข้อมูลในแต่ละภูมิภาค จะทำให้เห็นถึงบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาพรวมทั้งประเทศ

2. การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ เป็นการศึกษาเฉพาะธุรกิจ ดังนั้น การศึกษาในบริบทอื่นที่มีปัญหาพนักงานลาออกจากงานสูง อาจนำไปสู่การพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อธำรงการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจากเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ

3. การศึกษาการคงอยู่พนักงานในธุรกิจห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ ควรศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่พนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ เพื่อขยายองค์ความรู้ในขอบเขตตัวแปรอื่น

### References

- Aladwan, K., Bhanugopan, R., & Fish, A. (2013). To what extent the Arab workers committed to their organisations?: Analysing the multidimensional perspective of organisational commitment in Jordan. *International Journal of Commerce and Management*, 23(4), 306-326.
- Alkalha, Z., Al-Zu'bi, Z., Al-Dmour, H., Alshurideh, M., & Masa'deh, R. (2012). Investigating the effects of human resource policies on organizational performance: An empirical study on commercial banks operating in Jordan. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 51(1), 44-64.
- Allui, A., & Sahni, J. (2016). Strategic human resource management in higher education institutions: Empirical evidence from Saudi. *Procedia-social and Behavioral Sciences*, 235, 361-371.
- Amornpinyo, S. (2018). Rūpbæp kānchat bōṛikān khōng sūn bōṛikān rotyon nai phāk tawan'ōk chīang nūa tōn bon prathet Thai [The model of service management in car service dealer, upper northeast Thailand]. *Valaya Alongkorn Review*, 8(1), 1-13.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.

- Bell-Ellis, R. S., Jones, L., Longstreth, M., & Neal, J. (2015). Spirit at work in faculty and staff organizational commitment. *Journal of Management, Spirituality & Religion, 12*(2), 156-177.
- Chang, H. P., Hsieh, C. M., Lan, M. Y., & Chen, H. S. (2019). Examining the moderating effects of work-life balance between human resource practices and intention to stay. *Sustainability, 11*(17), 1-15.
- Chiu, W. Y. B., & Ng, F. F. (2015). Enhancement of organizational commitment through propensity to trust. *Engineering, Construction and Architectural Management, 22*(3), 272-294.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Daud, N. (2010). Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. *International Journal of Business and Management, 5*(10), 75-82.
- Fukofuka, S. (2014). Factors that predict employee retention in profit and not-for-profit organizations. *Global Journal of Human Resource Management, 2*(4), 1-8.
- George, A. (2008). Nurses, community health workers, and home careers: Gendered human resources compensating for skewed health systems. *Global Public Health, 3*(Suppl 1), 75-89.
- Gurudatt, K., & Gazal, Y. (2015). Role of quality of work life on employee retention in private sector companies. *International Journal of Engineering and Management Sciences, 6*(1), 11-15.
- Hair J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). United Kingdom: Pearson Education.
- Hong, E. N. C., Hao, L. Z., Kumar, R., Ramendran, C., & Kadiresan, V. (2012). An effectiveness of human resource management practices on employee retention in institute of higher learning: A regression analysis. *International Journal of Business Research and Management, 3*(2), 60-79.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- Imna, M., & Hassan, Z. (2015). Influence of human resource management practices on employee retention in Maldives retail industry. *International Journal of Accounting, Business and Management, 3*(1), 54-87.
- Janpan, Y., & Sansook, J. (2016). Khunnaphāp chīwit nai kānthamngān saphāpwætloṃ nai kānthamngān læ khwāmphungphoḥchai nai kān patibat ngān khōṅ phanakngān boṛisat bētthek (prathēt Thai) čhamkat [Quality of working life, working environment and job satisfaction of Bestex (Thailand) Co., Ltd. employees]. *Suthiparithat Journal, 30*(94), 98-111.
- Kaewkamthong, S. (2015). *Khwāmsamphan rawāṅg khunnaphāp chīwit nai kānthamngān kap khwām phukphan tō 'ongkān khōṅ khāratčakān læ lukčhāṅ krom songsoēm 'utsāhakam* [Relationship between quality of work and organizational engagement at the department of industry promotion] (Independent study, Rajamangala University of Technology Thanyaburi).

- Kell, H. J., & Motowidlo, S. J. (2013). Deconstructing organizational commitment: Associations among its affective and cognitive components, personality antecedents, and behavioral outcomes. *Journal of Applied Social Psychology, 42*(1), 213-251.
- Kodikal, R., & Rahman, H. U. (2016). Influence of quality of work life on organizational commitment amongst employees in manufacturing sector. *International Journal in Multidisciplinary and Academic Research, 5*(5), 1-30.
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., & Lee, D. J. (2010). Ethics institutionalization, quality of work life, and employees' job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research, 63*(1), 20-26.
- Korunka, C., Hoonakker, P. L. T., & Carayon, P. (2008). Quality of working life and turnover intention in information technology work. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing, 18*(4), 409-423.
- Lau, R. S. M. (2000). Quality of work life and performance—an ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management, 11*(5), 422-437.
- Leelahut, P. (2018). Mādū kan wā čhamnuān sūn bōrikān khōng rot tæla yihō mī čhamnuān thaorai kan bāng [Let's see how many service centers for each brand of cars]. Retrieved October 25, 2019, from autodeft.com/buyingguide/how-many-service-center-each-brand
- Leelahut, P. (2020). Yōt čhamnāi rotyon rūām thang pī lot long tæ thalu lān khan Toyota yang khong khroṅg thuk praphēt rūām kwā sǎn khan [Total car sales in 2019 fell, but surpassed 1 million cars, Toyota still holds the championship in all categories, totaling more than 3 hundred thousand vehicles]. Retrieved October 25, 2020, from autodeft.com/deftreport/car-sell-in-thailand-of-2019-more-than-1-million-cars
- Lewis, D., Brazil, K., Krueger, P., Lohfeld, L., & Tjam, E. (2001). Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life. *Leadership in Health Services, 14*(2), 9-15.
- Mehta, M., Kurbetti, A., & Dhankhar, R. (2014). Review paper-study on employee retention and commitment. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies, 2*(2), 154-164.
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R. A., & Freziamella, L. (2014). The effect of quality of work life (QWL) programs on quality of life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 112*, 24-34.
- Noor, S. M., & Abdullah, M. A. (2012). Quality work life among factory workers in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 35*, 739-745.

- Prakobkhong, T. (2017). *Khunnaphāp chīwit nai kānthamngān khwām phūkphan tō 'ongkān læ phruttkam kān pen samāchik thī dī khōng bukkhalākōn rōngriān parin rōiyāe wittayālai čhangwat Chīang Mai* [Quality of working life, organizational commitment and organizational citizenship behavior of the employees at The Prince Royal's college, Chiang Mai province]. (Independent study, Chiang Mai Rajabhat University).
- Ramlall, S. (2003). Managing employee retention as a strategy for increasing organizational competitiveness. *Applied H.R.M. Research*, 8(2), 63-72.
- Ruengprapapan, C. (2015). *Sathiti phūnthān* (Phim khrang thī 2) [Basic statistics (2nd ed.)]. Khon Kaen: Pimlak.
- Sahni, J. (2017). Exploring what constitutes 'quality' in quality of work life for female employees. *International Journal for Quality Research*, 11(4), 785-798.
- Sahni, J. (2019). Role of quality of work life in determining employee engagement and organizational commitment in telecom industry. *International Journal for Quality Research*, 13(2), 285-300.
- Singh, A., & Gupta, B. (2015). Job involvement, organizational commitment, professional commitment, and team commitment. *Benchmarking: An International Journal*, 22(6), 1192-1211.
- Sow, M., Anthony, P., & Berete, M. (2016). Normative organizational commitment and its effects on employee retention. *Business and Economic Research*, 6(1), 137-147.
- Suyantiningsih, T., Haryono, S., & Zami, A. (2018). Effects of quality of work life (QWL) and organizational citizenship behaviour (OCB) on job performance among community health centre paramedics in Bekasi city, Indonesia. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 9(6), 54-65.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Vanichbuncha, K. (2019). *Kān wikhrō samakān khrōngsāng (SEM) duāi AMOS* (Phim khrang thī sām) [Structural equation analysis (SEM) by AMOS (3rd ed.)]. Bangkok: Samlada.
- Wikiwand. (n.d.). Khēt kān pokkhrōng khōng prathēt Thai [Administrative divisions of Thailand]. Retrieved April 30, 2019, from <https://www.wikiwand.com/th/เขตการปกครองของประเทศไทย#/สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม>
- Wingrew, P. (2016). *Khunnaphāp chīwit kānthamngān læ khwām phūkphan tō 'ongkān khōng čhaonāthī samnakngān khum praphrut čhangwat samut prakān* [Quality of work life and organizational commitment among officers working for department of probation in Samut Prakan province]. (Master's thesis, Burapha University).
- Yusoff, Y. M., Rimi, N. N., & Meng, C. H. (2015). A study of quality of work life, organizational commitment and turnover intention. *Problems and Perspectives in Management*, 13(2), 357-364.