

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัททัวร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญรัตน์ สายไฮคำ¹

สมพล พุ่มหว่า^{2*}

Received 9 April 2023

Revised 26 June 2024

Accepted 29 June 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ พนักงานในบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 145 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย การทดสอบแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ การศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคม และด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 74.8

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร บริษัททัวร์

¹ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตเพื่อความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

* Corresponding author e-mail: sptwa@hotmail.com

THE QUALITY OF WORKING LIFE AFFECTING ORGANIZATION COMMITMENT EMPLOYEES OF A TOUR COMPANY IN BANGKOK

Preeyarat Saihikum¹

Sompon Thungwha^{2*}

Abstract

The purpose of this study is to compare the organizational commitment of employees of a tour company in Bangkok according to personal factors and to examine the quality of work life that influences the organizational commitment of employees. The sample used for this research consisted of 145 employees of a tour company in Bangkok selected by simple random sampling. A questionnaire was used for data collection. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation and hypothesis testing with t-test, one-way analysis of variance and multiple regression analysis.

The results showed that personal factors, including gender, status, education, and work experience, did not differ in terms of organizational commitment, except for employees with different ages and incomes, which showed statistically significant differences in terms of organizational commitment at the .05 level. As for quality of work life, factors such as organizational constitution, job characteristics, social involvement, and social integration within the organization had a significant impact on organizational commitment among employees of a travel company in Bangkok at the .05 level, with a predictive power of 74.8%.

Keywords: Quality of Working Life, Organization Commitment, Tour Company

¹ Master of Business Administration Program for Excellence, Ramkhamheang University.

² Faculty of Business Administration , Ramkhamheang University.

* Corresponding author e-mail: sptwa@hotmail.com

บทนำ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สร้างรายได้คิดเป็นร้อยละ 17.7 ของ GDP ในปี พ.ศ. 2559 และในปี พ.ศ. 2560 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามามากกว่า 14 ล้านคน สร้างรายได้ให้ประเทศถึง 547,782 ล้านบาท ทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวไทยไม่เพียงแต่สร้างรายได้สูงสุดให้กับภาคบริการของประเทศ ยังส่งผลให้เกิดการจ้างงานและการลงทุนที่เพิ่มขึ้น ทำให้ความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ทำให้การท่องเที่ยวทั่วโลกหดตัวอย่างหนัก มาตรการจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยลดลงอย่างมากในรอบสิบกว่าปี แม้ว่าจะมีการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด แต่ก็ยังไม่สามารถควบคุมการแพร่ระบาดได้เต็มที่ (กรมควบคุมโรค, 2564) ปัญหานี้ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวได้รับผลกระทบมาก ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า ลดอัตราค่าจ้าง และพนักงานต้องมีหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

เมื่อมาตรการควบคุมการเดินทางระหว่างประเทศเริ่มผ่อนคลายในปลายปี 2564 เนื่องจากการใช้วัคซีนอย่างแพร่หลายทั่วโลก การท่องเที่ยวกลับมาสู่สภาพปกติ กิจกรรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเริ่มกลับมาดำเนินการอีกครั้ง ในครึ่งแรกของปี 2565 จำนวนนักท่องเที่ยวไทยกลับมาอยู่ที่ประมาณ 93 ล้านคน หรือร้อยละ 40 ของช่วงก่อนโควิด-19 ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติกลับมาอยู่ที่ประมาณ 2 ล้านคน หรือราวร้อยละ 5 ของช่วงก่อนโควิด-19 (ธนาคารกรุงไทย, 2565) การเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวตามสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร พนักงานต้องทำงานหนักขึ้นเพื่อรองรับการฟื้นตัวของธุรกิจ ส่งผลให้การทำงานล่วงเวลาเพิ่มขึ้น และขาดเวลาให้ครอบครัว อัตราการขาดงานและการลาออกสูงขึ้น และความผูกพันต่อองค์กรลดลง

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) มุ่งเน้นให้คนทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) จึงมีความสำคัญในการทำงานปัจจุบัน ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) คุณภาพชีวิตในการทำงานแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสพัฒนาตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคม หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในมิติต่างๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อย่างน่าพึงพอใจ จะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน นอกจากคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ยังเป็นอีกตัวแปรที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร (Buchanan, 1974) หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร จะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและลดความต้องการที่จะลาออก (Rhoades & Eisenberger, 2002)

จากสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเหตุให้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากธุรกิจท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลและพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ลดอัตราการลาออก และรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป

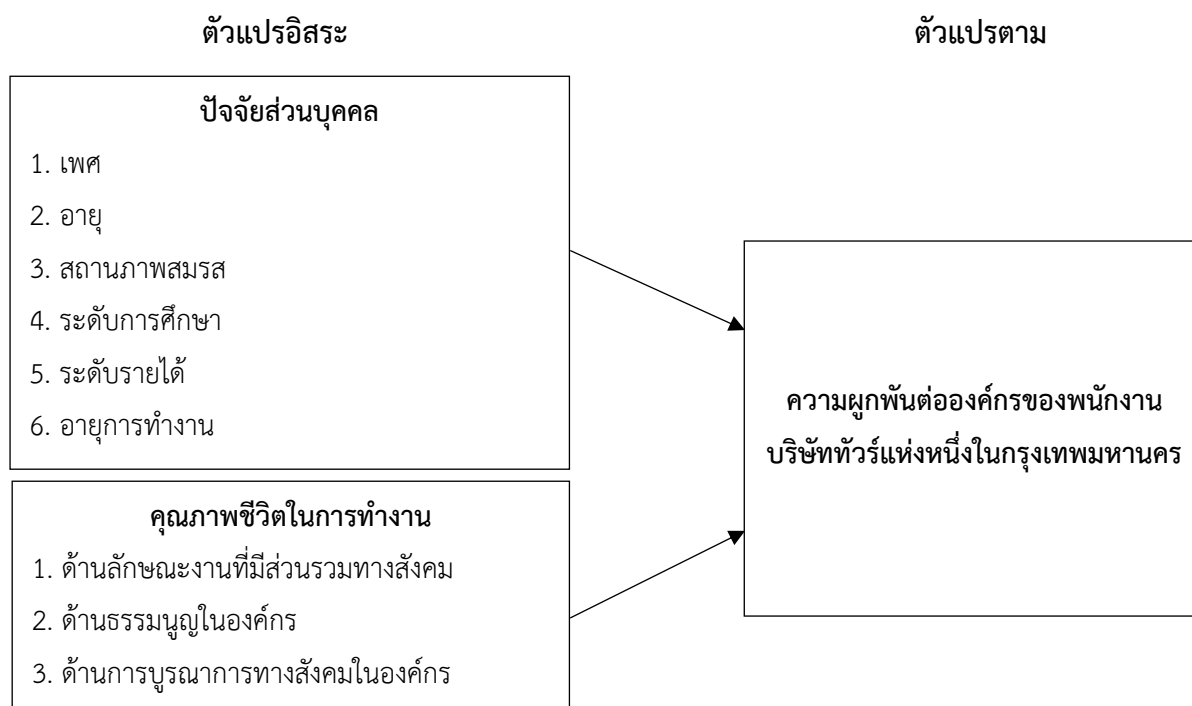
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) หมายถึง การจัดการและสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวยให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและมีความสุขในการดำรงชีวิต (Power, 2020) แนวคิดนี้สามารถแบ่งออกเป็นหลายมิติที่สำคัญตามแนวคิดของ Walton (1973) ที่ได้แบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสพัฒนาตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคม

โดยค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม คือ ความยุติธรรมในการตอบแทนทางการเงินที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานค่าครองชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพกายและจิตที่ดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในงานที่ทำ อีกทั้งโอกาสพัฒนาตนเอง ที่ช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและสามารถเติบโตในสายอาชีพได้ (Osibanjo et al., 2014) ในขณะที่ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน การบูรณาการทางสังคมในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในสังคมองค์กร การได้รับการยอมรับและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กร ธรรมาภิบาลในองค์กร ที่เน้นการมีสิทธิในการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน การได้รับความยุติธรรมและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในองค์กร ล้วนเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร (Easton & Van Laar, 2018) นอกจากนี้ การสร้างสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่เพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยพนักงานควรมีเวลาพักผ่อนและทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวและเพื่อนฝูงได้อย่างเพียงพอ (Kelbiso et al., 2017) และสุดท้าย ลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคมที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำมีคุณค่าต่อสังคมและองค์กรเป็นการเสริมสร้างความภาคภูมิใจและการมีส่วนร่วมในองค์กร (Uysal, Sirgy, Woo, & Kim, 2016)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง สภาพที่บุคคลมีความสัมพันธ์ทางใจต่อองค์กร รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Ramalho Luz et al., 2018) Buchanan (1974) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกเชื่อมโยงกับองค์กร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานขึ้น

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรสามารถแบ่งออกเป็นสามด้านหลัก คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) และความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) (Singh & Gupta, 2015) โดย Allen and Meyer (1990) ได้เสนอมุมมองเพิ่มเติมว่า ความผูกพัน

ต่อองค์กรประกอบด้วยความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลยังคงทำงานกับองค์กรเพราะเห็นว่าหากออกไปจะสูญเสียสิ่งที่ลงทุนไปกับองค์กร เช่น มิตรภาพ และสิทธิประโยชน์ทางการเกษียณอายุ

ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความสัมพันธ์ทางใจที่บุคคลมีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึก เชื่อมโยงกับองค์กร การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อ องค์กรสูงจะมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวนรวมทั้งสิ้น 209 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนของค่าประมาณ ไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งเมื่อคำนวณแล้วจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 138 คน และการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็น โดยใช้ตารางเลขสุ่ม และกำหนดรายชื่อตามตัวเลข ถ้าได้หมายเลขซ้ำจะตัดออกจนได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่ต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Question) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Walton (1974) วัดด้วยมาตราส่วน ประเมินค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้แนวคิด ของ Allen and Meyer (1990) วัดด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ หลังจากสร้างเครื่องมือเสร็จแล้ว ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ .60 ขึ้นไปทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียง กับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .741 ถึง .89 ซึ่งมากกว่า .70 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (กิตติพงษ์ พิพิธกุล, 2561)

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็น และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม ซึ่งหากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม จะใช้การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 138 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน (ร้อยละ 63.0) และเพศชาย จำนวน 51 คน (ร้อยละ 37.0) ด้านอายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 67 คน (ร้อยละ 48.6) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 90 คน (ร้อยละ 65.2) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 96 คน (ร้อยละ 69.6) รายได้ส่วนใหญ่ระหว่าง 15,000-20,000 บาท จำนวน 36 คน (ร้อยละ 26.1) และมีอายุการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 37.0)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยสามารถแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ด้านลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคม	4.13	0.44	มาก
2. ด้านธรรมณูญในองค์กร	4.17	0.49	มาก
3. ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร	4.16	0.47	มาก
ภาพรวม	4.15	0.47	มาก

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	4.21	0.41	มาก
2. ด้านการเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร	4.17	0.46	มาก
3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	4.10	0.45	มาก
ภาพรวม	4.16	0.44	มาก

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	ระดับนัยสำคัญ
- เพศ	t-test	1.25	.21
- อายุ	F-test	2.76	.01*

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	ระดับนัยสำคัญ
- สถานภาพสมรส	F-test	0.36	.68
- ระดับการศึกษา	F-test	1.69	.14
- ระดับรายได้	F-test	2.42	.04*
- อายุการทำงาน	F-test	0.64	.59

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ การศึกษา และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.730	.178	-	4.108	.000*
ด้านลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคม	.230	.078	.280	2.972	.004*
ด้านธรรมณูญในองค์กร	.366	.067	.400	5.428	.000*
ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร	.230	.062	.267	3.692	.000*

Adjusted R² = 0.748 F = 132.932 Sig = .000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านธรรมณูญในองค์กร ด้านลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคม และด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 74.8

สามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$\hat{Y} = .730 + .730 + .230$ (ด้านลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคม) + .366 (ด้านธรรมณูญในองค์กร) + .230 (ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร)

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$Z_y = .280$ (ด้านลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคม) + .400 (ด้านธรรมณูญในองค์กร) + .267 (ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร)

การอภิปรายผล

1. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ การศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากเพศ สถานภาพ และการศึกษาไม่ได้มีผลกระทบโดยตรงต่อความรู้สึกผูกพันและความรับผิดชอบต่อองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุต่างกันมักมีประสบการณ์และความคาดหวังต่อการทำงานที่ต่างกัน พนักงานที่มีอายุมากขึ้นมักมีความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำ และรับผิดชอบต่อองค์กรสูงขึ้น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารก็มีแนวโน้มที่จะลึกซึ้งและแน่นแฟ้นมากขึ้น ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรมีความชัดเจนมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่อายุน้อยซึ่งอาจยังคงมองหาประสบการณ์ใหม่ ๆ หรือโอกาสในการพัฒนาตนเอง ส่วนพนักงานที่มีรายได้สูงมักมีความพึงพอใจในงานมากกว่า เนื่องจากได้รับการตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถและความทุ่มเทในการทำงาน รายได้ที่สูงมักสอดคล้องกับการมีความมั่นคงและโอกาสในการเติบโตในองค์กรที่ดีกว่า ทำให้พนักงานที่มีรายได้สูงมองเห็นคุณค่าในสิ่งที่องค์กรให้ผลตอบแทนและมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ในทางกลับกันพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าอาจรู้สึกไม่พึงพอใจกับการตอบแทนที่ได้รับทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลี สงสูงค์ และคณะ (2564) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและอายุงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถาวร อ่อนลออ (2561) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2. ผลการทดสอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านธรรมณูญในองค์กร ด้านลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคม และด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากด้านธรรมณูญในองค์กรแสดงถึงความยุติธรรมและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันภายในองค์กร การมีธรรมณูญที่ชัดเจนและยุติธรรมช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าตนได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีสิทธิและเสียงในการทำงาน สร้างความไว้วางใจและความมั่นใจในองค์กร ทำให้พนักงานมีความผูกพันและเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ด้านลักษณะงานที่มีส่วนรวมทางสังคมทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานของตนมีความหมายและมีคุณค่าต่อสังคม เมื่อพนักงานเห็นว่าการทำงานของตนมีผลกระทบที่ดีต่อสังคม พวกเขาจะรู้สึกภาคภูมิใจและมีแรงบันดาลใจในการทำงาน การมีงานที่มีคุณค่าทางสังคมยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในองค์กรและมีความผูกพันมากขึ้น ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กรช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและ

ผู้บริหารทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมและองค์กร การมีบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างและเป็นมิตรทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพยังช่วยเสริมสร้างความสามัคคีและความไว้วางใจในทีมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการบูรณาการทางสังคมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถรักษานักงานที่มีคุณภาพและเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถาวร อ่อนลออ (2561) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทาริกา สระทองคำ และคณะ (2563) ที่ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” พบองค์ความรู้ใหม่ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ สถานภาพ การศึกษา และอายุการทำงาน ไม่มีความแตกต่างในระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่ตัวกำหนดสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร อย่างไรก็ตาม อายุและรายได้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุมากขึ้นมักมีความมั่นคงและความรับผิดชอบต่อองค์กรสูงขึ้น และพนักงานที่มีรายได้สูงจะมีความพึงพอใจและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดการและสนับสนุนพนักงานในด้านรายได้และการพัฒนาตนเองตามอายุ เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านธรรมาภิบาลขององค์กร ลักษณะงานที่มีส่วนร่วมทางสังคม และการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความยุติธรรมและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและไว้วางใจในองค์กร การมีงานที่มีคุณค่าทางสังคมทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานของตนเองมีความหมายและมีคุณค่า และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กรช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ความรู้นี้ชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การสนับสนุนพนักงานให้รู้สึกมีคุณค่า และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานเพื่อเพิ่มความผูกพันของพนักงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. บริษัทควรมีนโยบายการพัฒนาพนักงานที่เหมาะสมกับอายุและรายได้ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่มีอายุมากควรได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ขณะที่พนักงานที่มีรายได้ต่ำควรได้รับการปรับปรุงและเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความสามารถและความทุ่มเทในการทำงาน

2. บริษัทควรมีการสร้างและบังคับใช้นโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความยุติธรรมและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันภายในองค์กร นโยบายเหล่านี้ควรครอบคลุมถึงการจัดการสิทธิและเสียงของพนักงานในกระบวนการทำงาน การให้ความเท่าเทียมในการปฏิบัติ และการป้องกันการเลือกปฏิบัติ นโยบายที่ชัดเจนและยุติธรรมจะช่วยสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจในองค์กร ทำให้พนักงานมีความผูกพันและเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร

3. บริษัทควรพิจารณาในการกำหนดเป้าหมายและภารกิจของงานที่มีส่วนร่วมทางสังคม และสร้างความรับรู้ให้กับพนักงานเกี่ยวกับความสำคัญและผลกระทบของงานที่พวกเขาทำต่อสังคม การมีงานที่มีคุณค่าทางสังคมช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในงานของตนเอง

4. บริษัทควรมีนโยบายและโครงการที่ส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมในองค์กร เช่น การจัดกิจกรรมสร้างทีม การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงานร่วมกัน และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างและเป็นมิตร นโยบายเหล่านี้จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังบริษัทในอุตสาหกรรมหรือธุรกิจประเภทอื่น ๆ เช่น ธุรกิจบริการ การผลิต การค้า หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริบทที่หลากหลายมากขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร รูปแบบการบริหารจัดการ การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน หรือการสนับสนุนด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน การศึกษาปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้มีความเข้าใจที่ครอบคลุมมากขึ้นเกี่ยวกับสิ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. ควรพิจารณาการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) หรือการจัดกลุ่มสนทนา (Focus groups) เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกและความรู้สึกที่ซับซ้อนของพนักงานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน วิธีวิจัยเชิงคุณภาพสามารถให้ข้อมูลที่ละเอียดและเป็นภาพรวมที่สมบูรณ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการสาธารณสุขและปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง. <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). รายงานประจำปี 2560. https://api.tat.or.th/upload/annual_report/live/รายงานประจำปี%202560.pdf

- กิตติพงษ์ พิพิธกุล. (2561). คุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม : Validity กับ Reliability ในการวิจัยทาง
รัฐประศาสนศาสตร์. **วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**, 8(2), 104-110.
- ถาวร อ่อนลออ. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. **วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย**, 2(2), 101-116.
- ทาริกา สระทองคำ, นนทวัฒน์ สุขผล, และวีรยา ศิริพันธ์. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความ
ผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด. **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 6(3), 60-71.
- ธนาคารกรุงไทย. (2565). การเปลี่ยนแปลงภาคการท่องเที่ยวไทย กับก้าวต่อไปหลังเปิดประเทศ.
<https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-65-3/the-knowledge-65-3-3.html>
- วลี สงสูงค์, แววมยุรา ศิริณาวารากรกุล, จิณณพัทธ์ ชื่นชมน้อย, และศุภมาส สหพรพิทักษ์กุล. (2564). ปัจจัย
ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง. **วารสารศิลปศาสตร์
และอุตสาหกรรมบริการ**, 4(2), 95-109.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance
and normative commitment to the organization. **Journal of occupational psychology**,
63(1), 1-18.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers to work
organizations. **Administrative Science Quarterly**, 19(4), 533-546.
- Easton, S., & Van Laar, D. (2018). **User manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL)
Scale: a measure of quality of working life**. University of Portsmouth.
- Kelbiso, L., Belay, A., & Woldie, M. (2017). Determinants of quality of work life among nurses
working in Hawassa town public health facilities, South Ethiopia: A cross-sectional study.
Nursing research and practice, 2017(1), 5181676.
- Osibanjo, O. A., Adeniji, A. A., Falola, H. O., & Heirsmac, P. T. (2014). Compensation packages: a
strategic tool for employees' performance and retention. **Leonardo Journal of
Sciences**, 25(1), 65-84.
- Power, T. M. (2020). **The economic value of the quality of life**. Routledge.
- Ramalho Luz, C. M. D., Luiz de Paula, S., & de Oliveira, L. M. B. (2018). Organizational commitment,
job satisfaction and their possible influences on intent to turnover. **Revista de Gestão**,
25(1), 84-101.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the
literature. **Journal of applied psychology**, 87(4), 698-714.

- Singh, A., & Gupta, B. (2015). Job involvement, organizational commitment, professional commitment, and team commitment: A study of generational diversity. **Benchmarking: An International Journal**, 22(6), 1192-1211.
- Uysal, M., Sirgy, M. J., Woo, E., & Kim, H. L. (2016). Quality of life (QOL) and well-being research in tourism. **Tourism Management**, 53, 244-261.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. **Slone Management Review**, 15, 11-21.
- Yamane, T. (1973). **Statistics an introductory analysis**. Harper & Row.