

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความความสุขในการทำงาน ของพนักงานห้างสรรพสินค้า เขตกรุงเทพมหานคร

A Casual Relationship Model of Factors Affecting Happiness at Work of
Department Stores Employees in Bangkok

¹นันทิยา บุญยปรารภชัย และ ²ประพล เปรมทองสุข

¹Nantiya Boonyapraprachai and ²Prapon Premthongsuk

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management, Silpakorn University, Thailand

¹E-mail: boonyapraprachai_n2@su.ac.th, ²premthongsuk_p@su.ac.th

Received October 20, 2022; Revised November 12, 2022; Accepted January 7, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของบรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า 2) อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า และ 3) อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดบรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการทำงานเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานผู้ที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้า จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายผลด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า

1. บรรยากาศองค์การมี ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานมี และความสุขในการทำงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02, 4.16, 3.83 และ 3.99 ตามลำดับ
2. บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ผู้บริหารสามารถนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการสร้างความสุขในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์การ; ความผูกพันต่อองค์การ; คุณภาพชีวิตในการทำงาน; ความสุขในการทำงาน

Abstract

This article aimed to study (1) the level of organizational climate, organization commitment, the quality of work life, and happiness at work. (2) Organization climate and organizational commitment to had an influence on the quality of work life. And (3) the quality of work life had an influence on happiness at work of department store employees, the sample was 420 people in department store employees in Bangkok. This research employed a quantitative approach. The instrument for collecting data was an online questionnaire. Analysis of data by Descriptive statistics and Content Analysis. The research results were found as follows;

1. Organization climate at a high level, organization commitment at a high level, the quality of work life at a high level, and happiness at work at a high level.
2. Organization climate and organizational commitment had an influence on the quality of work life at the statistically significant level 001.
3. The quality of work life had an influence on happiness at work of department store employees at the statistically significant level of 0.001.

The knowledge from this research found that will be useful for executives to create happiness at work for personnel in the organization for the success of the organization's goals.

Keywords: Organization climate; Organization commitment; The quality of work life; Happiness at work

บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตของมนุษย์ เพราะการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ เนื่องจากใช้เวลาไปกับการทำงานมากกว่ากิจกรรมอื่นในการดำรงชีวิต และในอนาคตมนุษย์จะใช้เวลาของชีวิตไปกับการทำงานเพิ่มขึ้นอีก ซึ่งคนวัยแรงงานเป็นกลุ่มคนกลุ่มใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรไทย และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นภาครัฐและภาคเอกชนควรให้ความสำคัญไม่เพียงแต่การพัฒนาศักยภาพต้องรวมไปถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี (กระทรวงแรงงาน, 2562) การทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกพอใจและความพึงพอใจในชีวิต เป็นการสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว และเป็นการหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างสังคมกับเพื่อนร่วมงานและสร้างประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับชีวิต มนุษย์ใช้เวลาในชีวิตไปกับการทำงานเฉลี่ยโดยประมาณ 8 ชั่วโมงต่อวัน ส่งผลให้สภาพร่างกายและจิตใจอ่อนล้า โดยเฉพาะสภาพจิตใจได้รับผลกระทบที่เกิดจากปัญหาในการทำงาน เช่น เรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้า เป็นต้น (ขวัญลดา สุรินทร์, 2556) การทำงานอย่างมีความสุขเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนในองค์กรต้องการ เมื่อพนักงานมีความสุขจากการทำงานจะช่วยให้พนักงานรู้สึกอยากทำงานส่งผลดีกับตนเองและองค์กร ความสุขจากการทำงาน (Happiness at work) ช่วยเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กร การทำงานราบรื่นและเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ ช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2555) เพราะปัจจุบันองค์กรเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง เพื่อรักษาความอยู่รอดและความเป็นผู้นำของธุรกิจ

จึงต้องหาทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (พิชิต เทพวรรณ, 2554)

องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (The quality of work life) ซึ่งเป็นความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความรู้และความสามารถ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงความรู้สึกรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน หากพนักงานมีความรู้สึกรู้สึกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเหมาะสมแล้วก็จะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานและมีแรงจูงใจที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร (วิวัฒน์ นิชัง, 2555) และบรรยากาศองค์กร (Organization climate) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร เพราะในการปฏิบัติงานนั้น พนักงานต้องปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ของโครงสร้างองค์กร กฎระเบียบ ข้อบังคับและต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้การปฏิบัติงานในบางครั้งพนักงานอาจจะต้องพบกับความเสี่ยง และความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งถ้ามีบรรยากาศองค์กรที่ดีจะส่งผลให้พนักงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น (วรวรรณ ชื่นพินิจกุล, 2555) รวมถึงความผูกพันต่อองค์กร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การสร้างความผูกพันต่อองค์กร เป็นวิธีการหนึ่งของผู้บริหารในการรักษาบุคลากรไว้กับองค์กรระยะยาว ด้วยความเชื่อที่ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการที่บุคลากรจะมีความรู้สึกรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์เพื่อองค์กร (พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555)

บทความวิจัยนี้นำเสนอ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นมีปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงผลักดัน คือปัจจัยแห่งความสุข การสร้างการทำงานที่มีความสุขให้เกิดขึ้น องค์กรต้องเริ่มจากการสร้างให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สื่อสารภาพลักษณ์และเป้าหมายขององค์กรให้พนักงานรับรู้ถึงเป้าหมายอย่างชัดเจน รวมถึงการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมาย นอกจากนี้ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความสุข ความเพลิดเพลิน เพื่อให้พนักงานให้รู้จักภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการทำงาน รวมทั้งการศึกษถึงบรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่า ผลที่ได้รับจากการศึกษานี้ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารหรือองค์กร ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบาย ทำให้เห็นถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของบรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานห้างสรรพสินค้า

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 : บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- สมมติฐานที่ 2 : ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- สมมติฐานที่ 3 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นเหตุผลการสนับสนุนงานวิจัย และเพื่อนำข้อมูลมาประกอบเป็นแนวทางในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (1968) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้ว่า การรับรู้องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์การตามความคาดหวังและแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ซึ่ง Steers and Porter (1979) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญในการศึกษาองค์การ เพราะหากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งมีส่วนในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การ สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคลและประสิทธิภาพขององค์การได้อย่างถูกต้อง ขณะที่กุลิสรา ภาณุขไพศาล (2557) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในองค์การของผู้ปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และบรรยากาศขององค์การนี้จะแตกต่างกับบรรยากาศขององค์การอื่น ซึ่ง Stringer (2002) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุน และด้านความรู้สึกผูกพัน

สรุปได้ว่าบรรยากาศองค์การ คือ การรับรู้และประสบการณ์ของบุคคลหรือพนักงานในองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในองค์การส่งผลให้แต่ละองค์การมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Buchanan (1974) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า เป็นความผูกพันของบุคคลในองค์การที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ รวมถึงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ขณะที่ Mowday, Steers and Porter (1982) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญในการสร้างทัศนคติของบุคคลในองค์การในการยอมรับค่านิยมขององค์การ และมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์การเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน ซึ่งจะเกิดเป็นความเต็มใจในการทุ่มเทความสามารถและความพยายามในการปฏิบัติงานของบุคคลเพื่อเป้าหมายขององค์การ บุคคลพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์การและมีความตั้งใจที่รักษาความเป็นสมาชิกในองค์การ Steers (1991) ได้อธิบายความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความสัมพันธ์ที่จากบุคคลและการมีส่วนร่วมในองค์การ ซึ่งแบ่งลักษณะการกระทำได้ 3 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจของพนักงานที่จะแสดงความสามารถของตนแก่องค์การ และความปรารถนาที่ต้องการมีส่วนร่วมในองค์การและความเป็นสมาชิกต่อองค์การอย่างยาวนาน

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกในทิศทางที่ดีของบุคคลในการยอมรับเป้าหมาย ทัศนคติ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงความรู้สึกภาคภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ตลอดไป

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นความสามารถขององค์กรที่ทำให้บุคคลในองค์กรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงาน ประภาพร บุญเพิ่ม (2555) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น มีความรู้สึกดีกับงานและองค์กร สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ขณะที่ Walton (1973) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล และแบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลมีความสุขในการทำงานและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จะส่งผลต่อการดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

Diener (2003) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกทางบวกของบุคคลจากการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลในแต่ละด้านเกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงความสุขในชีวิตและมีความสุขในการทำงานเข้าด้วยกัน ซึ่ง Manion (2003) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ผลจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของบุคคล มีความรู้สึกยินดี ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นอารมณ์ทางบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ภาพที่ดีในองค์กรและความรู้สึกดีต่องาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันในงาน และมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป Warr (2007) ได้อธิบายองค์ประกอบความสุขในการทำงาน 3 องค์ประกอบ คือ ความเพลิดเพลินในงาน ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน

สรุปได้ว่าความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ที่ได้รับการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน ส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ความสนุกสนาน รวมถึงความภาคภูมิใจในงานนั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

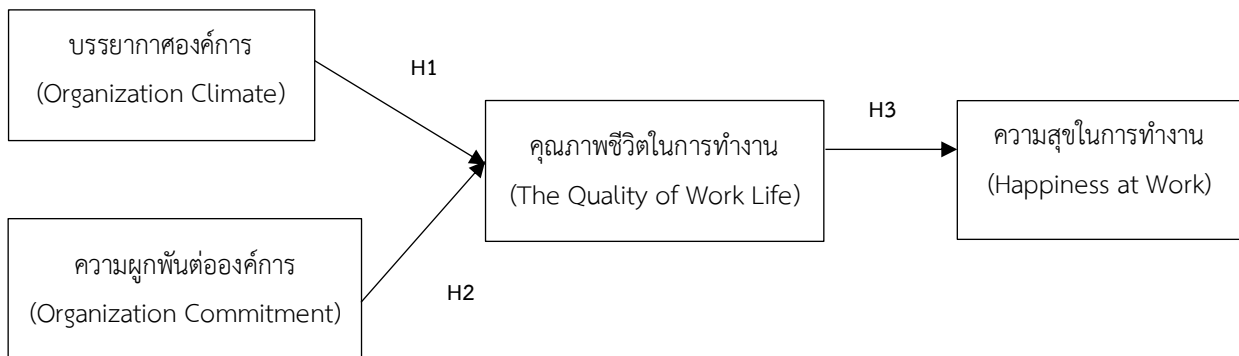
ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษา ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์กรโดยภาพรวมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 จิราภรณ์ สุขอินทร์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ลัดดาวัลย์ สำราญ และจิตติพร รักติวงศ์ (2562)

ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน กรณีศึกษา บุคลากรสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านความมั่นคงในชีวิตส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Stringer (2002) ผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านการสนับสนุน แนวคิดความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Steers (1991) แบ่งความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยม ด้านความเต็มใจที่จะแสดงความสามารถของตนเอง และด้านความต้องการมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิก และแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1973) ผู้วิจัยเลือกใช้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า ตามแนวคิดความสุขในการทำงานของ Warr (2007) ได้แบ่งองค์ประกอบความสุขในการทำงาน 3 องค์ประกอบ คือ ความเพลิดเพลินในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยตามแนวคิดบรรยากาศองค์การของ Stringer (2002) แนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ Steers (1991) แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1973) และแนวคิดความสุขในการทำงานของ Warr (2007) โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 420 คน เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ

ละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และเพื่อชดเชยในกรณีที่มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 คน และรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการคัดเลือกแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการแบ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้า จังหวัดกรุงเทพมหานคร ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเดอะมอลล์, เซ็นทรัล และโรบินสัน แล้วเก็บแบบสอบถามจำนวนกลุ่มละ 140 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผู้ศึกษาวิจัยจัดทำแบบสอบถามฉบับร่างจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับบรรยากาศองค์การ มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ สร้างตามแนวคิดของ Stringer (2002)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ แบบสอบถามนี้ใช้วัดความผูกพันต่อองค์การ มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Steers (1991)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ ซึ่งสร้างจากแนวคิดของ Walton (1973)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดความสุขในการทำงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความสุขในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ซึ่งสร้างมาจากแนวคิดของ Warr (2007)

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการประเมินข้อคำถามแต่ละข้อในแบบวัด พิจารณาถึงความสอดคล้อง ความครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ผลจากการคำนวณค่า IOC พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.6 แสดงว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่เคยปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้า จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.955, 0.940, 0.955 และ 0.942 ตามลำดับ แสดงว่าแบบสอบถามมีความความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ความถี่ ร้อยละ 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 3) การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.2 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี และผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.1 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.4 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 51.2 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 78.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้อยู่ที่ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.2 และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.9

ระดับบรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า

ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.63) ด้านมาตรฐานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.76) ด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.78) ด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.71) และด้านโครงสร้างอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะแสดงความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.64) ด้านความต้องการมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.67) และด้านความเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.72) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.75) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.83) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.86) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ผลการศึกษาความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ด้านความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.63) ด้านความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.72) และด้านความเพลิดเพลินในงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของบรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า ผู้วิจัยดำเนินการด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์และการแจกแจงปกติของตัวแปรสังเกต

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlations) ซึ่งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันมีค่าระหว่าง 0.283 ถึง 0.882 แสดงว่าตัวแปรสังเกตไม่มีความสัมพันธ์กันมากเกินไป (Bolboaca and Jantschi, 2006) เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และความโด่ง ซึ่งพบว่า ค่าความเบ้มีค่าระหว่าง -0.31 ถึง -0.91 และค่าความโด่งมีค่าระหว่าง -0.49 ถึง 1.54 แสดงว่าตัวแปรสังเกตมีการแจกแจงปกติ (Kline, 2015)

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด

ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factory Analysis : CFA) เพื่อยืนยันองค์ประกอบของโมเดลการวัดทั้ง 4 โมเดล ได้แก่ บรรยากาศองค์การ, ความผูกพันต่อองค์การ, คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการทำงาน มีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎีหรือไม่ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าดัชนีความสอดคล้องโมเดลการวัด

ดัชนีความสอดคล้อง	CMIN/DF	RMR	GFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
บรรยากาศองค์การ	2.482	0.021	0.946	0.968	0.972	0.981	0.059
ความผูกพันต่อองค์การ	2.661	0.031	0.975	0.985	0.991	0.990	0.062
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	2.957	0.030	0.945	0.969	0.967	0.979	0.067
ความสุขในการทำงาน	3.623	0.053	0.967	0.982	0.974	0.987	0.078

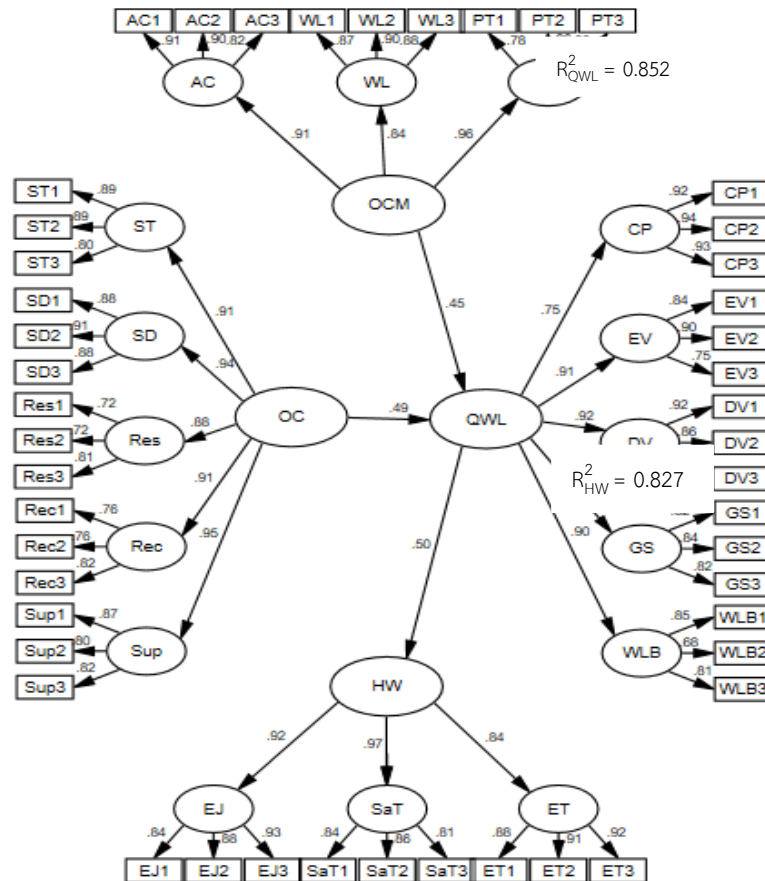
จากตารางที่ 1 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ แสดงว่าโมเดลการวัดทั้งหมดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยเริ่มจากการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อแสดงอิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน ผลจากการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง พบว่า ค่า CMIN/DF เท่ากับ 1.465, RMR เท่ากับ 0.031, GFI เท่ากับ 0.900, NFI เท่ากับ 0.952, TLI เท่ากับ 0.976, CFI เท่ากับ 0.984 และ RMSEA เท่ากับ 0.033 ผ่านเกณฑ์การพิจารณาทั้งหมด แสดงว่า โมเดลโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และแสดงค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน และ R^2 ได้ดังตารางที่ 2 และแผนภาพที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐานและค่า R^2

เส้นทาง	β	S.E.	C.R.	p-value	สรุป
H1 OC $\rightarrow$ QWL	0.493	0.082	6.171	0.000	เป็นไปตาม H1
H2 OCM $\rightarrow$ QWL	0.455	0.075	5.935	0.000	เป็นไปตาม H2
H3 QWL $\rightarrow$ HW	0.500	0.111	5.178	0.000	เป็นไปตาม H3
$R^2_{QWL} = 0.852$ และ $R^2_{HW} = 0.827$					



แผนภาพที่ 2 ผลวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

หมายเหตุ: OC = บรรยากาศองค์กร; ST = ด้านโครงสร้าง; SD = ด้านมาตรฐาน; Res = ด้านความรับผิดชอบ; Rec = ด้านการได้รับการยอมรับ; Sup = ด้านการสนับสนุน; OCM = ความผูกพันต่อองค์กร; AC = ด้านความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยม; WL = ด้านความเต็มใจที่จะแสดงความสามารถของตนเอง; PT = ด้านความต้องการมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิก; QWL = คุณภาพชีวิตในการทำงาน; CP = ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม; EV = ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย; DV = ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ; GS = ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง; WLB = ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น; HW = ความสุขในการทำงาน; EJ = ด้านความเพลิดเพลินในงาน; SaT = ด้านความพึงพอใจในงาน; ET = ด้านความกระตือรือร้นในงาน

จากตารางที่ 2 แสดงค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐานและค่า R^2 พบว่า ค่า $R^2_{QWL} = 0.852$ แสดงว่า บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร สามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้คิดเป็นร้อยละ 85.2 และค่า $R^2_{HW} = 0.827$ แสดงว่า บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถอธิบายความผันแปรของความสุขในการทำงานได้คิดเป็นร้อยละ 82.7 ส่วนค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐานที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน มีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าค่า β เท่ากับ 0.493 ค่า C.R. เท่ากับ 6.171 และ p เท่ากับ 0.000 นั่นคือ บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 แสดงให้เห็นว่า องค์กรที่มีบรรยากาศของ

องค์การที่ดีจะส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย (H1)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าค่า β เท่ากับ 0.455 ค่า C.R. เท่ากับ 5.935 และ p เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การมากจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย (H2)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความสุขในการทำงาน พบว่าค่า β เท่ากับ 0.500 ค่า C.R. เท่ากับ 5.718 และ p เท่ากับ 0.000 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย (H3)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย พบว่า ระดับบรรยากาศองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านมาตรฐาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุน และด้านโครงสร้าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เนื่องจากองค์การเน้นให้พนักงานแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานทันที รวมถึงพนักงานส่วนใหญ่ยินดีที่จะสละเวลาเพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จ และพนักงานได้รับความไว้วางใจในการวางแผนการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะแสดงความสามารถของตนเอง ด้านความต้องการมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิก และด้านความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เนื่องจาก พนักงานขององค์การมีความตั้งใจปฏิบัติโดยใช้ความสามารถและสติปัญญาของตนเองอย่างเต็มที่ พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่สร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง พนักงานทุกคนล้วนได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดที่บกพร่องให้พัฒนาดียิ่งขึ้น และระดับความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความเพลิดเพลินในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เนื่องจากลักษณะงานขององค์การนั้นตรงกับความชอบส่วนตัวของพนักงาน จึงทำให้พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจ รู้สึกมีความสุขเมื่อได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวลักษณ์ ตระกูลเมธี และวิมล งามยิ่งยวด (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านสุขภาพในโรงพยาบาลภาครัฐ 4 จังหวัดภาคใต้ พบว่า บุคลากรด้านสุขภาพในโรงพยาบาลภาครัฐ 4 จังหวัดภาคใต้ โดยรวมมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ผลจากการวิจัย พบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้จะเป็นเพราะ พนักงานในองค์กรมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี และเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งองค์การพร้อมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับ บรรยากาศองค์การเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพ

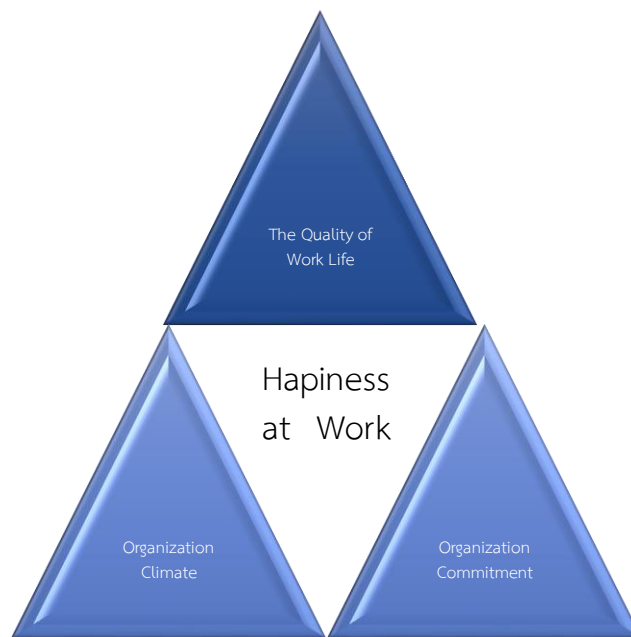
ชีวิตในการทำงานที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิมา ถนิมกาญจน์ และเพ็ญพร ปุกหุด (2565) ทำการศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขต นิคมอุตสาหกรรมสุรนารี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของ องค์การ เนื่องจากองค์การสามารถรับรู้ถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การว่าเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ องค์การจึงจะสามารถพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศองค์การให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานของบุคลากรได้อย่าง ราบรื่น

ความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การมีความเต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตนเองอย่าง เต็มที่ในการทำงาน มีความพึงพอใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์การนี้ เนื่องจากค่านิยมและเป้าหมายของ องค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพนักงานทำงานด้วยความเต็มใจย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริยา การดี (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การ บุคลากรจะลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งความผูกพันต่อองค์การยัง ช่วยส่งผลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร

ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ ได้รับมอบหมาย และเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน ไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต รวมถึงการมีความ สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น พนักงานมีเวลาให้กับตนเอง มีเวลาให้กับครอบครัว รวมถึงองค์การ สร้างความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่พนักงานมีเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงจากการทำงาน จะส่งผลให้พนักงาน มีความสุขในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชา ศรีจันทร์ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการ ทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอฟ อี โอโต้ มาสเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่ดีมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ผู้บริหารของบริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของ พนักงาน พยายามพัฒนาองค์การ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น มีความสุขในการทำงาน ซึ่ง ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี ร่วมกันขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ ลัดดาวัลย์ สำราญ และจิตพร ภักดีวงศ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพ ชีวิตในการทำงานและปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน กรณีศึกษา บุคลากรสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้าน สัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านความมั่นคงในชีวิตส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า เกิดจากผู้วิจัยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าส่วนใหญ่เป็นการศึกษาอิทธิพลเป็นรายคู่ ได้ศึกษาในลักษณะโมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสังเกตเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัว แปรบางตัวเพิ่มเติม ซึ่งเป็นโมเดลที่ไม่พบในงานวิจัยมาก่อน แล้วเมื่อนำมาศึกษากับพนักงานห้างสรรพสินค้า ผล ปรากฏว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลความสุขในการทำงาน

สรุป

จากงานวิจัยในครั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การส่งผลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า เนื่องจากบรรยากาศองค์การเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี รวมถึงความพึงพอใจของพนักงานที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจยอมสละให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น และคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า เนื่องจากองค์การให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขจากการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับบรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งพบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญและพิจารณาถึงค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะของงานและภาระความรับผิดชอบในหน้าที่ สร้างสวัสดิการที่ดีให้แก่บุคลากรเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อความสุขในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เช่น กิจกรรมที่สร้างความรื่นรมย์ การจัดงานเทศกาลปีใหม่ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกผ่อนคลายจากการทำงาน และยังส่งผลให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี บุคลากรเป็นมิตรต่อกัน มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อการปฏิบัติงานอย่างราบรื่น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความสุขในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน สร้างโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคง รวมถึงให้พนักงานมีชีวิตที่สมดุล สร้างกิจกรรมที่ทำให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจดี เมื่อพนักงานมีความสุข จะช่วยสร้างศักยภาพให้กับองค์กรในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในอนาคตควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานเพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น
2. การวิจัยในอนาคตควรศึกษาความแตกต่างระหว่างช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างแต่ละเจนเนอเรชัน เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นระหว่างช่วงอายุ
3. การวิจัยในอนาคตควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถเข้าถึงได้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงแรงงาน. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working life)*. Retrieved from <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>
- กุลิสรา ภาณุไพศาล. (2557). *บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการโรงเรียนเทศบาลเมืองจันทบุรี 1 เทศบาลเมืองจันทบุรี(วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขวัญลดา สุรินทร์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย(การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- จิราภรณ์ สุขอินทร์. (2558). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร(สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา. (2559). *บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 7(2), 183-193.
- ณัฐชา ศรีจันทร์. (2560). *ความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอฟ อี โอโต้ มาสเตอร์ จำกัด (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปัทมา ถนิมกาญจน์ และเพ็ญพร ปุกหุด. (2565). *บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุนารี Academic Journal of Management Technology*, 3(1), 83-96.
- ประภาพร บุญเพิ่ม. (2555). *การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกับพยาบาลผู้ชำนาญเฉพาะทางทางพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข(วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน). *วารสารเทคโนโลยีสุรนารี*, 8(2), 61-69.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เยาวลักษณ์ ตระกูลเมธี และวิมล งามยิ่งยวด. (2563). ความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านสุขภาพในโรงพยาบาลภาครัฐ 4 จังหวัดภาคใต้. *Paper presented at the The 12th Hatyai National and International Conference*, Hatyai University.
- ลัดดาวัลย์ สำราญ และฐิติพร ภัคตวิงษ์. (2562). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 23-33.
- วรวรรณ ชื่นพินิจกุล. (2555). ภาวะผู้นำและรูปแบบบรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 2(2), 118-132.
- วิวัฒน์ นีซัง. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างหุ้นส่วน ซี. พี. เพนท์* (ค้นคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. (2555). *คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเอง*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อารียา การดี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของและบุคลากรทางการ ศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Bolboaca, S. D., & Jantschi, L. (2006). Pearson versus Spearman, Kendall's tau correlation analysis on structure-activity relationships of biologic active compounds. *Leonardo Journal of Sciences*, 5(9), 179-200.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science quarterly*, 35(40), 15-20.
- Diener, E. (2003). Subjective Well-Being. *Psychological bulletin*, 95(3), 542-575.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change*. (3rd ed.). St. Paul: West.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford publications.
- Litwin and Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organization Climate* (Boston, Division of Research, Graduate School of Business Administration). Harvard: Harvard University.
- Manion, J. (2003). Joy at Work: Creating a Positive Workplace. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652-655.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., and Porter, L. W. (1982). *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to Organizational Behavior* (4 Ed.). New York: HarperCollins.
- Steers, R. M., and Porter, L. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Stringer, R. A. (2002). *Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect*. New Jersey: Prentice Hall.

Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it?. *Sloan Management Review*, 4(7), 20-23.

Warr, P. (2007). *Work, Happiness, and Unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

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