



มหาวิทยาลัยรามคำแหง
บทความวิจัย
RESEARCH ARTICLE

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
QUALITY OF WORKING LIFE THAT AFFECTS ORGANIZATIONAL
COMMITMENT OF SPA BUSINESS STAFF IN THE BANGKOK AREA

ภคมน ภีรกุลศิริ
Phakamon Phirakulsiri

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธุรกิจสปา จำนวน 398 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test, One-way Anova (F-Test) และ Multiple Regression Analysis งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งสปาเทอราปีส ระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ผลวิจัยระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย เปิดโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานธุรกิจสปา

ABSTRACT

The Objective of this study was 1) to study demographic factors affecting the organization's commitment. 2) to study the quality of work life affecting the organization's commitment. The population used in this Research was Spa business staff In the Bangkok area of 398 people using a questionnaire as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard deviation, Independent Samples (t-Test), One-way Anova (F-Test) and Multiple Regresstion Analysis. Statistically significant at a level of 0.05

The results of the research revealed that most of the respondents were female. Age between 36-40 years, Education with a bachelor's degree, Spa Therapist Staff position, Working period 1-5 years, Average monthly income 20,001-25,000 baht, The research results quality of working life, overall the average is at a high level. The level of commitment with the organization overall the average was at a high level. Hypothesis test results demographic factors affecting organizational commitment were found that males and females had no different the organization's commitment. As for the factors of age, education, position, work duration and different income that effects on organizational commitment differ statistically significant at a level of 0.05. Quality of work life factors affecting organizational commitment were found to have 3 factors, namely, Environmental characteristics and safety, Open up opportunities to develop knowledge and abilities and The work that is beneficial to society affecting the organization's commitment. Statistically significant at a level of 0.05

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Commitment, Spa Business Staff

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจสปาไทย จัดเป็นธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ที่มีแนวโน้มเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศมีศักยภาพสูงและมีปัจจัยความพร้อมหลายประการ ประกอบกับการพัฒนาและส่งเสริมประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical & Wellness) การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกระแสดูแลสุขภาพ เป็นกระแสตื่นตัวของโลก ประชากรทุกกลุ่ม ทุกวัย ต่างหันมาใส่ใจดูแลสุขภาพ และมีความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพมากขึ้น ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพในประเทศไทย มีอัตราการเติบโตสูงกว่าอัตราเฉลี่ยทั่วโลก โดยเฉพาะธุรกิจสปาและธุรกิจนวดแผนไทย ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศเนื่องจากจุดแข็งด้านการให้บริการและสมุนไพร ซึ่งเป็นวัตถุดิบทางธรรมชาติของไทย ดังนั้นธุรกิจสปาและธุรกิจนวดแผนไทย ถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ,2562)

อภิสิทธิ์ ไล่ศัตรูไกล (2562) ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กล่าวว่า “ธุรกิจสปาทั่วโลกมีมูลค่าสูงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามเทรนด์เรื่องสุขภาพ จาก 19 ล้านล้านบาท มาเป็น 27 ล้านล้านบาทในปัจจุบัน ส่วนมูลค่าในประเทศไทยอยู่ที่ 35,000 ล้านบาท โดยไทยจัดเป็นอันดับที่ 16 ของโลก และเป็นอันดับ 5 ของเอเชีย ปัจจุบันมีอัตราการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่องจากปี 2561 ที่ร้อยละ 5 ปีนี้ น่าจะเติบโตประมาณ ร้อยละ 8 สูงกว่าทั่วโลกที่เติบโตประมาณ ร้อยละ 7 ต่อปีและยังมีโอกาสเติบโตได้อีกมาก โดยคาดหวังว่าภายใน 3 ปีจะเป็นที่ 1 ใน 10 ของโลก และภายใน 5 ปี จะเป็น 1 ใน 5 ของโลก” (อภิสิทธิ์ ไล่ศัตรูไกล, 2562)

จากกระแสดังกล่าวทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาและธุรกิจบริการด้านสุขภาพต่างตื่นตัวในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขันเชิงความได้เปรียบทางธุรกิจ ปัญหาที่ธุรกิจสปาส่วนใหญ่พบจากการขยายตัวอย่างรวดเร็ว คือปัญหาการขาดแคลนแรงงานผู้ให้บริการ โดยเฉพาะแรงงานที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานระดับนานาชาติ (ASEN Spa Service Standard) ซึ่งเป็นมาตรฐานบริการสปาของอาเซียน (กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) ถึงแม้ประเทศไทยจะมีสถาบันที่มีมาตรฐานเพื่อฝึกอบรมในหลักสูตรสปาและนวดแผนไทย แต่ไม่สามารถผลิตแรงงานที่เพียงพอต่อความต้องการของตลาด ประกอบกับบุคลากรสปาไทยหรือแรงงานไทยเป็นที่ต้องการของตลาดสปาโลก โดยเฉพาะหลังการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ความต้องการแรงงานฝีมือคนไทยยิ่งเพิ่มมากขึ้น การให้เสรีภาพต่อแรงงานไทยไปประกอบอาชีพในประเทศกลุ่มสมาชิก ทำให้แรงงานไทยที่มีคุณภาพถูกชักชวนไปทำงานในต่างประเทศ ที่ให้ค่าแรงที่สูงกว่า เป็นเหตุให้เกิดปัญหาสมองไหล และขาดแคลนแรงงานมากยิ่งขึ้น ปัญหาการขาดแคลนแรงงานเป็นปัญหาที่สร้างความไม่มั่นคงให้กับธุรกิจ เป็นปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาต่างหันออกหาหนทาง หน่ววิตกในอนาคตของกิจการที่ได้ลงทุนหลักล้านหรือหลักหลายสิบล้าน (ไทยเทอราปิส, 2559)

ในธุรกิจสปา พนักงานผู้ให้บริการถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ การมีพนักงานที่มีฝีมือและมีคุณภาพมาทำงาน ส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กร การหาแรงงานทดแทนในธุรกิจสปา เป็นสิ่งที่ยากกว่าธุรกิจประเภทอื่น เพราะหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา ซึ่งได้แก่ สปาแอดแทนเดน สปาเทรนเนอร์ สปารีเซพชันนิส สปาเทอราปิส พนักงานนวดแผนไทย พนักงานนวดน้ำมันโรมา พนักงานนวดเท้า ล้วนเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านและมีคุณสมบัติตามมาตรฐาน ผ่านการอบรมหลักสูตรที่กระทรวงสาธารณสุขรับรอง ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ผู้ประกอบการบางรายจึงทำการฝึกอบรมพนักงานขึ้นเอง หรือจ้างผู้เชี่ยวชาญผู้ที่มีประสบการณ์มาเป็นผู้ฝึกอบรม แต่ในบางครั้งเมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมจนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว พนักงานที่ขาดความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร มักจะย้ายงานหรือถูกซื้อตัวไปทำงานกับสถานบริการอื่นที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องลงทุนในการฝึกอบรมพนักงานใหม่อยู่เสมอ อัตราการเข้าออกของพนักงานที่สูงนี้ทำให้เกิดปัญหาต่อคุณภาพการบริการ นอกจากจะทำให้จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการแล้ว การมีพนักงานมือใหม่ที่ขาดทักษะและประสบการณ์ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ส่งผลเสียต่อธุรกิจ ทำให้ลูกค้าไม่เกิดความประทับใจและไม่อยากกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องทำการแก้ไข ดังนั้นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึง ไม่เพียงให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเท่านั้น แต่ต้องรวมถึงว่า จะทำอย่างไรให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นเรื่องของความรู้สึกที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงานของพนักงาน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของพนักงาน เพราะพนักงานถือเป็นทรัพย์สินที่มีค่าอย่างหนึ่งขององค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีสภาวะการทำงานที่เหมาะสม มีบรรยากาศทำงานที่ดี จะส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีสภาพจิตใจที่ดี ส่งผลให้การทำงานดีไปด้วย อันจะนำมาซึ่งความรู้สึกผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรใด สมาชิกมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ก็อาจจะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่พึงพอใจในการทำงาน การย้ายงาน การลาออก ทำให้องค์กรไม่สามารถรักษามูลค่าบุคลากรไว้ได้ เกิดความสูญเสียในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สูญเสียทรัพยากรมนุษย์ เสียเวลาที่ต้องหาและฝึกอบรมคนใหม่ เสียค่าใช้จ่าย เสียลูกค้าและเสียรายได้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาวิจัยในเรื่องของ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา โดยศึกษาจากองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามหลักการของ Richard E. Walton ซึ่งปรากฏในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life 8 ด้าน ในเรื่องของการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ผูกพันลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสพัฒนา

ความรู้ความสามารถ ส่งเสริมความเจริญเติบโตความมั่นคง ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Walton, 1973) ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ตามแนวคิดของสตีเยอร์ส คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป (Steers, 1977)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้บริหารธุรกิจสปา สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล กำหนดนโยบายในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ให้มีสภาวะที่เหมาะสมกับการทำงาน อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเกิดความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.2.2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 ตำแหน่งงาน

1.5 ระยะเวลาการทำงาน

1.6 รายได้ต่อเดือน

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังนี้

2.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

2.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย

- 2.3 เปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ
- 2.4 ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง
- 2.5 ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม
- 2.6 สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน
- 2.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
- 2.8 การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

3. ความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

- 3.1 ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 3.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3.3 ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย

ประชากรที่ผู้วิจัยสนใจใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในองค์กรธุรกิจสปา มีจำนวน 398 ตัวอย่าง ได้จากการคำนวณของกลุ่มประชากรในกรณีที่มีจำนวนประชากรที่นับได้ (Finite Population) โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานธุรกิจสปา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ผู้ประกอบการสปา ตามกฎหมายใหม่เรียกว่า “ผู้รับอนุญาต” หมายความว่าผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, 2559)

พนักงานธุรกิจสปา ตามกฎหมายใหม่เรียกว่า “ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ได้รับการขึ้นทะเบียนให้ทำหน้าที่บริการเพื่อสุขภาพในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, 2559)

ธุรกิจสปา หมายถึงสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

นิยามตาม พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มาตรา 3 “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” หมายความว่า สถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินกิจการ ดังต่อไปนี้

(1) กิจการสปา อันได้แก่ บริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำและการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือการอาบน้ำ นวด หรืออบตัวที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

(2) กิจการนัดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม เว้นแต่การนัดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงามในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐหรือการนัดที่เป็นบริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ (พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, 2559)

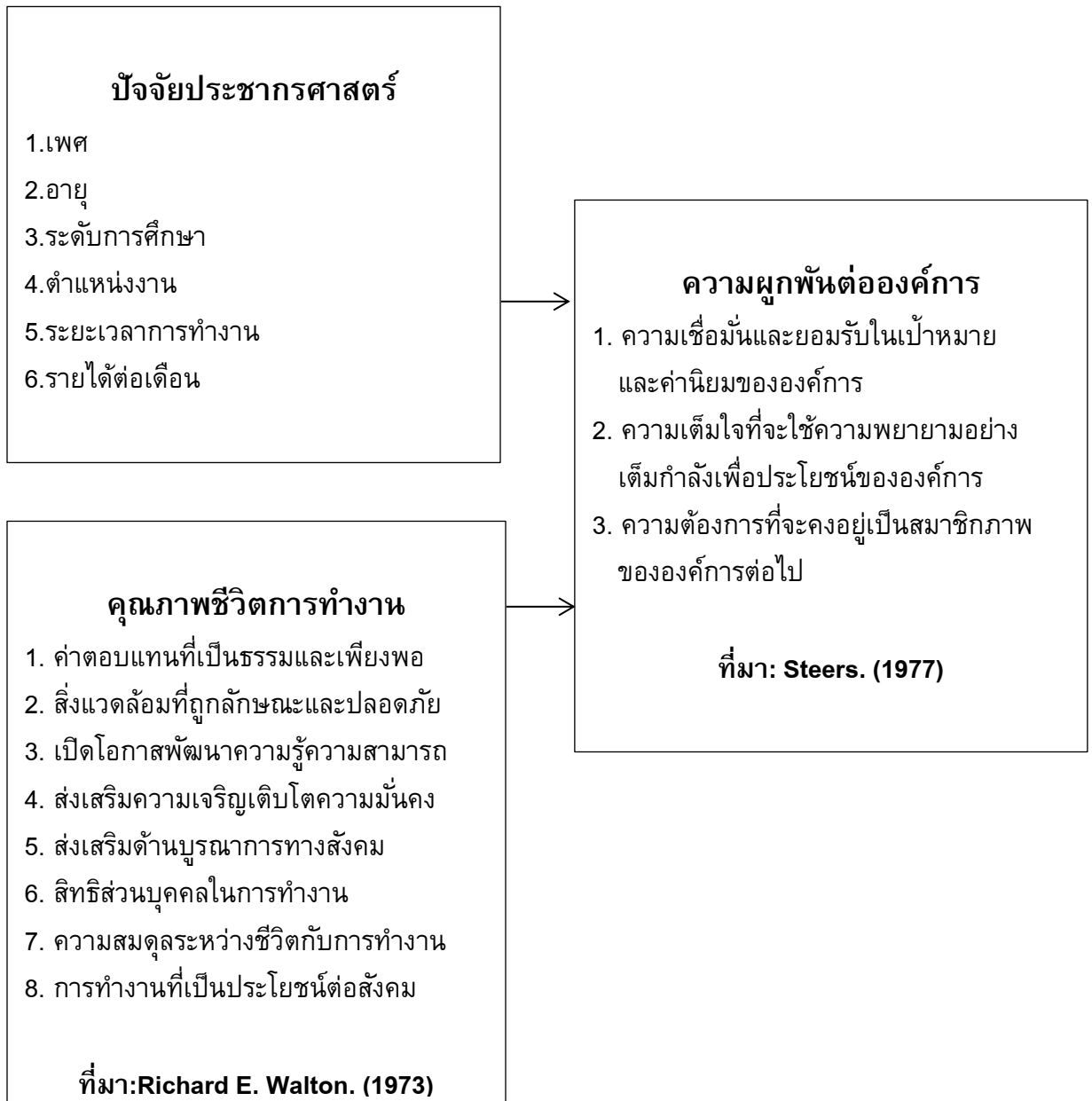
คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากร การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร การผสมผสานระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวและลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กร เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร รู้สึกว่าตนได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการยอมรับในองค์กร จึงมีความศรัทธารวมถึงความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ตลอดจนมีการแสดงพฤติกรรมที่บ่งชี้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเพื่อศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยอาศัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของริชาร์ด อี วอลตัน 8 ด้าน เป็นตัวแปรต้น แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของสเตอร์รี่ 3 ด้าน เป็นตัวแปรตาม ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : คุณภาพชีวิตการทำงาน วอลตัน (Richard E. Walton, 1973)

ความผูกพันต่อองค์กร สเตียร์ (Steers, 1977)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. ได้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. ผู้ประกอบการและผู้บริหารธุรกิจสปา สามารถนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล กำหนดนโยบายในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีสภาวะที่เหมาะสม ส่งผลให้เกิดพนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเกิดความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางการวิจัย

1. แนวคิด ทฤษฎี คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)

องค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ตามหลักการของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1973) ซึ่งปรากฏในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life แบ่งออกองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆในประเภทเดียวกันด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการ

ทำงานนี้ เป็นการทำให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ และเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง หมายถึงนอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงานให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม หมายถึง การทำงานร่วมกัน ที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน เป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน ซึ่งวัฒนธรรมในองค์การหรือหน่วยงานจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้าน การบริการทางสังคม การรักษาสภาพแวดล้อม

2. แนวคิด ทฤษฎี ความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment)

สเตียร์ส (Steers. 1977) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ ซึ่งคนที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะแสดงออกดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและเป็นไปตามค่านิยมขององค์กร มีความภาคภูมิใจในผลงานและการเป็นพนักงาน

2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงานที่ดี ใช้ความพยายาม อย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม

3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป หมายถึง การแสดงถึงความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะของพนักงานอย่างแน่วแน่เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงงานที่ทำ พยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นความตั้งใจและพยายามอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กรกนก เจริญสุข (2559) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือจำนวน 54 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และสถานภาพการสมรส มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านโอกาสการพัฒนาใช้ศักยภาพของบุคคล และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ณัฐนันท์ สอดมัลย์ และทศพร มะหะหมัด (2561) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ และระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ เลือกดตัวอย่างจำนวน 243 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 33 - 45 ปี จบการศึกษาระดับปวช.หรือมัธยมปลาย มีสถานภาพโสด เงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่สังกัดหน่วย งานแม่บ้านและห้องผ้า อายุงาน 9 ปี ขึ้นไป ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับ

ความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ เงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ที่แตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ มากที่สุดคือ ด้านการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ภาพรวมสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พงษ์เทพ เจาะต่วน (2555) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง)

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพัน ต่อองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงาน จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานใน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านสิทธิของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความผูกพันของพนักงานใน องค์กร ใน ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน เงินเดือน อายุ งาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ศิริวรรณ จันรจนา (2562) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟรุททาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประชากร คือ พนักงานของบริษัท ฟรุททาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 310 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านความมั่นคงปลอดภัย

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยความผูกพันด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านค่าจ้าง ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน และด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่ง 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ลักษณะแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) โดยอาศัยองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน (Richard E. Walton) 8 ด้านดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
3. เปิดโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ
4. ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง
5. ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน
6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร

ลักษณะแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale)

โดยอาศัยองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กร สเตียร์ (Steers,1977) เพื่อสำรวจความคิดเห็นแต่ละด้านดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านอื่นๆ
2. ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงเป็นรหัสตัวเลข (Code) บันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยนำคำตอบมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน นำข้อมูลมาใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร นำข้อมูลมาใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าที (t-Test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Anova ใช้เปรียบเทียบตัวแปรตามที่มีการแบ่งตัวแปรอิสระเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

3. Linear Regression การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ของตัวแปร โดยแสดงผลข้อมูลเป็นตาราง

ผลการศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ปัจจัยประชากรศาสตร์

จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 344 คน ที่เหลือเป็นเพศชายจำนวน 54 คน ด้านอายุพบว่าส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 120 คน รองลงมาคือช่วงอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 103 คน ด้านการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 145 คน รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 127 คน ด้านตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งสปาเทอราปีส มีจำนวน 249 คน รองลงมาคือสปาแอดเทนเด้นท์ จำนวน 69 คน ระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 1 ถึง 5 ปี จำนวน 179 คน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่า S.D. เท่ากับ 0.572 หากพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ปัจจัยที่มีระดับสูงที่สุดคือ ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่า S.D. เท่ากับ 0.789 รองลงมาคือ

ด้านส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่า S.D. เท่ากับ 0.687 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่า S.D. เท่ากับ 0.729 ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่า S.D. เท่ากับ 0.629 ด้านเปิดโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่า S.D. เท่ากับ 0.735 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ค่า S.D. เท่ากับ 0.677 ด้านส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ค่า S.D. เท่ากับ 0.636 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ค่า S.D. เท่ากับ 0.715 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่า S.D. เท่ากับ 0.691 หากพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ค่า S.D. เท่ากับ 0.688 ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่า S.D. เท่ากับ 0.687 ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ค่า S.D. เท่ากับ 0.811 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยประชากรศาสตร์

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อย สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-Test) คือ เพศชายและเพศหญิง ผลการทดสอบพบว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) F-Test พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า ในภาพรวม พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig ทุกด้าน จึงต้องมีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Scheffe พบว่า มี 7 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี, 31 - 35 ปี, 36 - 40 ปีและพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี

2) พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี, 36 - 40 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีมีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี

สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

3. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านการศึกษา ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า ในภาพรวม พนักงานที่มีการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน จึงต้องมีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า มี 3 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่

1) พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

2) พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

3) พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

สรุปได้ว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

4. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า ในภาพรวม พนักงานที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน จึงต้องมีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 4 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่

1) พนักงานที่มีตำแหน่งสปาเทรนเนอร์ มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งสปาแอดเทนเดนต์

2) พนักงานที่มีตำแหน่งสปาเทรนเนอร์ มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งสปาเทอราปิสต์

3) พนักงานที่มีตำแหน่งสปารีเซพชันนิส มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งสปาแอดเทนเดนต์

4) พนักงานที่มีตำแหน่งสปารีเซพชันนิส มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งสปาเทอราปิสต์

สรุปได้ว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

5. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ระยะเวลาการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า ในภาพรวม พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน จึงต้องมีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 3 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่

1) พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ถึง 7 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 ถึง 5 ปี

2) พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 7 ถึง 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 ถึง 5 ปี

3) พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 ถึง 5 ปี

สรุปได้ว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

6. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า ในภาพรวม พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน จึงต้องมีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 5 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่

1) พนักงานที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท

2) พนักงานที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท

3) พนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท

4) พนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท

5) พนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท

สรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลจากผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียวโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis ของตัวแปรโดยรวมของ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา จากสมการถดถอยมี R^2 (R Square) = 0.743 แสดงว่าตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในสมการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ประมาณร้อยละ 74 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแต่ละตัว พบว่ามีตัวแปร 3 ด้าน ที่ส่งผลคือ

1. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ค่า P-value = 0.000*

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.ด้านเปิดโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ค่า P-value = 0.000*

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านเปิดโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ค่า P-value = 0.000*

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลสรุปในภาพรวมพบว่าค่า P-value = 0.000 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจสปา ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือขัดแย้ง ดังนี้

การอภิปรายผลด้านปัจจัยประชากรศาสตร์

จากผลการวิจัยและการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า

ปัจจัยด้านเพศ เพศชายและเพศหญิง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม (ประพันธ์ ชัยกิจจอร่าใจ, 2560) ที่ผลการวิจัยพบว่า เพศชาย

และเพศหญิง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรการไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปัจจัยด้านอายุ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ในภาพรวม พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน เมื่อมีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย กล่าวคือ ปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือ (กรกนก เจริญสุข, 2559) ที่ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านการศึกษา ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับที่สูงกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งสปาเทรนเนอร์และตำแหน่งสปารีเซพชันนิส จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าตำแหน่งสปาแอดเทรนแดนและสปาเทอราปิส

ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน หรืออายุงานมากกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย

ปัจจัยด้านรายได้ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ พบว่า โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่มีรายได้มากกว่า มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า

การอภิปรายผลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า มี 3 ด้าน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านเปิดโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เนื่องจากพนักงานธุรกิจสปากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ธุรกิจสปาจัดให้มีสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย สถานที่ทำงานถูกสุขลักษณะตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างเพียงพอ มีมาตรฐานการป้องกันอุบัติเหตุ สิ่งแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ช่วยให้ผูปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งมีผลสอดคล้องกับงานวิจัย

เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ศิริวรรณ จันจรณา, 2562) พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ด้านเปิดโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เนื่องจากพนักงานธุรกิจสปา กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ ด้านเปิดโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ธุรกิจสปาเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะ ความรู้อย่างแท้จริง พนักงานได้ใช้ทักษะความรู้ที่มีอยู่ตรงกับลักษณะงานที่ทำ ได้ทำงานในตำแหน่งงานที่เหมาะสมและมีความสำคัญ องค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการอบรมพัฒนาการทำงานและอาชีพ พนักงานได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือ (กรกนก เจริญสุข, 2559) ที่ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสการพัฒนาใช้ศักยภาพของบุคคล มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เนื่องจากพนักงานธุรกิจสปา กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง กิจกรรมการทำงานที่ได้รับผิดชอบต่อสังคมด้านต่างๆ ทั้งในด้านการให้บริการ เช่น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความผ่อนคลายจากอาการปวดเมื่อย เป็นแพทย์ทางเลือกในการบำบัด ส่งเสริมสุขภาพช่วยเหลือเสริมสร้างสุขภาพองค์รวมที่ดีให้ผู้รักสุขภาพ การรักษาสภาพแวดล้อม เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนช่วยเหลือสร้างรายได้ให้ผู้คนในสังคม การอนุรักษ์และสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดรายได้ ซึ่งมีผลสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) (พงษ์เทพ เกษะด่วน, 2555) และงานวิจัยปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยาม ฟิตติ้งส์ จำกัด (เฉลิมขวัญ เมฆสุข และประสพชัย พสุนนท์, 2560) ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานใน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผลด้านความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยอภิปรายในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป้าหมายขององค์กรมีส่วนสำคัญในการสร้างแรงผลักดันในการทำงาน การบริหารงานในองค์กรเป็นการบริหารงานที่เหมาะสม

ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังเพื่อประโยชน์ขององค์กร พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กรมีผลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และพร้อมที่จะปกป้องหากมีใครพูดถึงองค์กรในทางลบ ซึ่งมีผลสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) (พงษ์เทพ เงาะด่วน, 2555) ที่ระดับความผูกพันของพนักงานใน องค์กรใน ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า อยู่ในระดับมาก

ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร กล่าวคือ การแสดงถึงความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะของพนักงานอย่างต่อเนื่องโดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงงานที่ทำ พยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นความตั้งใจและพยายามอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความภาคภูมิใจและมีความสุขที่ได้เป็นสมาชิกในองค์กร องค์กรเปรียบเสมือนเป็นบ้านหลังที่สอง มีความยินดีที่จะร่วมงานกับองค์กร แม้ว่าจะมีโอกาสอื่นที่ดีกว่า และ มีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ

จากผลการวิจัย พบว่ามีปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านเปิดโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ดังนั้นข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการ และยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้สอดคล้องกับผลการวิจัย มีดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่สามารถส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึก ปลอดภัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

ด้านเปิดโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ผู้บริหารควรจัดให้มีการสนับสนุนการพัฒนาทักษะความรู้ และอบรมเพิ่มเติมความสามารถที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ราบรื่น งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษา อบรมเพิ่มเติมความสามารถที่จำเป็น การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต

ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ และเกิดความเชื่อมั่นในตนเองในการทำงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร

ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากธุรกิจสไปรมีลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ดังนั้นกิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปควรอยู่ในลักษณะที่ทำให้พนักงานได้รู้สึกว่าการงานของตนเป็นส่วนหนึ่งได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าการงานของตนมีคุณค่าและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ เช่น ในด้านการบริการทางสังคม การได้ช่วยเหลือบำบัดให้แก่ผู้มีปัญหาสุขภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความผ่อนคลายจากความตึงเครียด อาการปวดเมื่อย เป็นทางเลือกในการหนึ่งในการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาสภาพแวดล้อม การได้เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนช่วยเหลือสร้างรายได้ให้ผู้คนในสังคม การช่วยอนุรักษ์ สนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดรายได้ และรักษาสภาพแวดล้อม

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจสไปร เช่น คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร และปัจจัยด้านค่านิยมองค์กร ที่ปัจจุบันมีหลายองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ผู้สนใจได้ศึกษาตัวแปรเหล่านี้ในอนาคต เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ความเข้าใจในมิติและแง่มุมต่างๆ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.(2563). สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์.ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563, จาก www.theworks.co.th
- กรรณก เจริญสุข. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทมีราเคิลเฮลท์แคร์ จำกัดและบริษัทในเครือ. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. ขอนแก่น: วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ
- กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). มาตรฐานสปาอาเซียน (ASEN Spa Service Standard). ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563, จาก www.dot.go.th
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือธุรกิจสปา. (มปท) กองการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกระทรวงสาธารณสุข. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสปา. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563, จาก <https://library2.parliament.go.th>
- กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life), 2547 ธรรมนูญ สอดมัลย์, ทศพร มะหะหมัด.(2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ.(วารสาร งานวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยพายัพ
- ไทยเทอราปิส. (2559). ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2563, จาก www.thaitherapist.com
- ธานี ศิลป์จารุ.(2559). คู่มือการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS. กรุงเทพฯ : บิซิเนสอาร์แอนด์ดี, 2559
- บทความ "องค์ประกอบของสปาเพื่อสุขภาพ" โดยกองบรรณาธิการ. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563. จาก www.ok-yes.com
- พงษ์เทพ เเงะต่วน (2555) งานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) (พงษ์เทพ เเงะต่วน, 2555)
- พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559. มาตรา 3 “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ”, 2559

- ศิริวรรณ จันรณา (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. (รายงานวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ องค์การมหาชน.(2558). ข้อมูลพนักงานในองค์กรธุรกิจสปา, 2558
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2562). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical & Wellness). ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563, จาก www.mgonline.com
- อภิสิทธิ์ ไส้สัทรูโกล. (2562). ผู้อำนวยการ CEA. ยกระดับสปาไทยสู่สากล. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ CEA. (2562). ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2562, จาก www.thebangkokinsight.com 2562
- Taro Yamane. (1973). (Yamane, Taro 1973) สูตรทาโร่ ยามาเน่ Thailandholistic. (2562). จุดแข็งจุดอ่อนของการเปิดร้านนวดสปาที่ผู้ประกอบการควรรู้.ค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2563.จาก www.thailandholistic.com
- Therapist Expro. (2016). มหกรรมหมอนวดไทยนัดพบผู้ประกอบการร้านนวดสปา. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563, จาก www.thaitherapist.com
- Walton, Richard E. (1973). Quality of Working life: What is it?. Sloan Management. Review.15, 12-18. (1973)