

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท แฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Quality of Working Life of Employees at Flash Coffee (Thailand) Co., Ltd.

in Bangkok Metropolitan Area

อรรณพ ปานพวง (Unnop Panpuang)^{1*}

วารานิชฐ์ พุทธิโรจน์รังสี (Varanit Phuththarongrangi)²

สุภกร ต้นวราวุฒิชัย (Supakorn Tunvaravuttichai)³

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย พนักงานบริษัท แฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด จำนวน 133 คน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้ คือ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการออกแบบลักษณะงานที่เหมาะสมและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจรวมถึงความผูกพันระยะยาวต่อองค์กรในที่สุด

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

¹ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ แขนงวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (Human Resource Management Program, Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University)

E-mail : Unnop.pa@ssru.ac.th

² สาขาวิชาบริหารธุรกิจ แขนงวิชาการจัดการธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (Business Service Management Program, Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University)

E-mail : Varanit.ph@ssru.ac.th

³ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจอีสปอร์ตและบันเทิง วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (Esports and Entertainment Business Management, College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University)

E-mail : Supakorn.tu@ssru.ac.th

*Corresponding author: Unnop.pa@ssru.ac.th

Abstract

This research aimed to (1) examine the relationship between job characteristics and the quality of working life of employees at Flash Coffee (Thailand) Co., Ltd. in the Bangkok Metropolitan Area; and (2) examine the relationship between organizational commitment and the quality of working life of employees at Flash Coffee (Thailand) Co., Ltd. in the Bangkok Metropolitan Area. The study focused on analyzing the relationships between job characteristics, organizational commitment, and the quality of working life of private-sector employees. The sample consisted of 133 employees of Flash Coffee (Thailand) Co., Ltd., selected through simple random sampling. Data were collected using a questionnaire. The statistical method employed was simple correlation analysis at the 0.05 significance level

The results revealed that 1) job characteristics were significantly related to the quality of working life of employees at Flash Coffee (Thailand) Co., Ltd. in the Bangkok Metropolitan Area at the 0.05 level; and 2) organizational commitment was also significantly related to the quality of working life at the 0.05 level. Based on these findings, it is recommended that organizations emphasize appropriate job design and promote employees' organizational commitment in order to enhance the quality of working life, increase job satisfaction, and foster long-term commitment to the organization.

Keywords: Quality of Work Life Organizational Commitment Organizational Citizenship Behavior

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่สังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อวิถีชีวิต ความคิด ความคาดหวัง และความสุขของมนุษย์ในสังคมยุคใหม่ ความสุขจึงกลายเป็นเป้าหมายสำคัญที่มนุษย์ต่างแสวงหา ไม่ว่าจะเป็นในมิติของสุขภาพจิตที่ดี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การมีครอบครัวที่อบอุ่น หรือการได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกัน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญของแนวคิดเรื่อง “คุณภาพชีวิต” (Quality of Life)

หนึ่งในปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของมนุษย์คือ “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” (Quality of Work Life: QWL) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะในสังคมเมืองที่ผู้คนใช้เวลาทำงานไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมิได้เป็นเพียงเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานเท่านั้น หากยังสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานต่อหน้าที่ ความสัมพันธ์ในองค์กร และความรู้สึกผูกพันกับองค์กร (Hackman & Suttle, 1977)

ในยุคปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร การกำหนดเป้าหมายการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ล้วนเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว (ลาวัลย์ พร้อมสุข, 2544; Hackman & Oldham, 1975)

ในบริบทของประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนแนวโน้มการบริโภคกาแฟเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเขตเมืองที่วิถีชีวิตเร่งรีบกาแฟจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของกิจวัตรประจำวันของคนทำงาน บริษัท แฟลช คอฟฟี่ (Flash Coffee) หนึ่งในธุรกิจสตาร์ทอัพที่เติบโตอย่างรวดเร็วในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้พัฒนารูปแบบธุรกิจ

ที่ผสมผสานระหว่างคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคาที่เข้าถึงได้ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในด้านทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (นริศรา สื่อไพศาล, 2564)

แนวทางการบริหารของแฟลช คอฟฟี่ เน้นการใช้เทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันที่สนับสนุนทั้งลูกค้าและพนักงาน ซึ่งช่วยลดต้นทุนแรงงานและในขณะเดียวกันยังสามารถเพิ่มความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสาขาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท แฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษาคาดว่าจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชนให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน อันจะนำไปสู่การรักษามูลค่าที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจบริการเครื่องดื่มสมัยใหม่ โดยมุ่งเน้นศึกษาจากบริษัท แฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ด้านประชากรศาสตร์ คือ พนักงานบริษัท แฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน (ตามรายงานประจำปี 2565)

1.3.2 ด้านเนื้อหา

งานวิจัยในครั้งนี้มีผู้ศึกษาแนวคิดลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคม รายได้ ประสบการณ์ทำงาน (ประม ะ สตะเวทิน, 2533) แนวคิดลักษณะงาน ประกอบไปด้วย ความหลากหลายของทักษะความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (วิภาดา คุปตานนท์, 2551) แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและนิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร (เรืองกฤษณ์ สุวรรณอำไพ, 2549) และมุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบไปด้วย ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย โอกาสและการพัฒนา ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

1.3.3 ด้านพื้นที่และเวลา

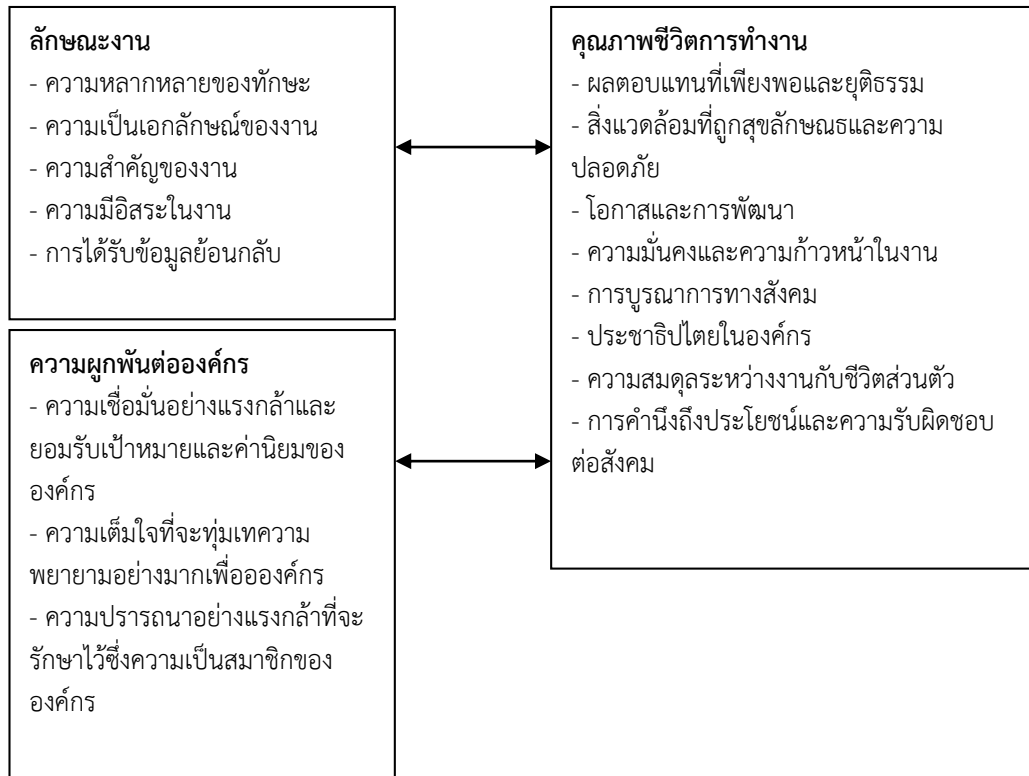
การเก็บข้อมูลดำเนินการที่ บริษัท แฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2568

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.4.2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. แนวคิดทฤษฎี

การศึกษานี้มุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน บริษัท แฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเน้น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1 ลักษณะงาน

ลักษณะงานหมายถึงคุณสมบัติหรือโครงสร้างของงานที่มีผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งโมเดลที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางคือ Job Characteristics Model ของ Hackman and Oldham (1980) ที่ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความอิสระ (Autonomy) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) งานวิจัยจำนวนมากพบว่าลักษณะงานที่เหมาะสมช่วยส่งเสริมแรงจูงใจภายในและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

สมคิต บางโม (2551) ได้อธิบายถึงแนวคิดการกำหนดหน้าที่งาน หมายถึงกิจกรรม หรือภารกิจหน้าที่งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2551) ได้อธิบายว่า พนักงานมีความรู้ที่สูงขึ้นจากในอดีต ในสังคมปัจจุบันพนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

Franklin (1975) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง เป็นงานที่ให้ความรู้สึกถึงคุณค่าของงาน และรู้สึกถึงความสำคัญของงาน ตลอดจนรู้สึกว่ามีเกียรติและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ

Hackman and Oldham (1980) พัฒนา Job Characteristics Model โดยอิงพื้นฐานจากทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg เพื่ออธิบายว่าลักษณะงานส่งผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน ผ่าน 3 สภาวะทางจิตวิทยาหลัก ดังนี้

การรับรู้ว่างานมีความหมาย (Experienced Meaningfulness of the Work) เกิดจาก 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

- (1) การรับรู้คุณค่าของงาน
- (2) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)
- (3) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)
- (4) ความสำคัญของงาน (Task Significance)

การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลงาน (Experienced Responsibility for Outcomes) ประกอบด้วย

- (1) การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน
- (2) ความมีอิสระในงาน (Autonomy)

การรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Knowledge of Results) เกิดจากความรู้ในผลของงานการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เมื่อสภาวะทางจิตวิทยาดังกล่าวเกิดขึ้น จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ เช่น แรงจูงใจภายในสูง คุณภาพงานดี ความพึงพอใจในงานสูง และอัตราการขาดงาน/ลาออกน้อยลง

องค์ประกอบหลักของลักษณะงาน 5 ประการ ตาม Hackman และ Oldham ได้แก่

- (1) ความหลากหลายในงาน (Skill Variety)
- (2) ลักษณะงานชัดเจน (Task Identity)
- (3) ความสำคัญของงาน (Task Significance)
- (4) ความอิสระ (Autonomy)
- (5) การป้อนกลับ (Feedback)

2.2 ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรมิได้หมายถึงเพียงการอยู่กับองค์กรในระยะยาว แต่ครอบคลุมถึงความรู้สึกผูกพันและการมีส่วนร่วมกับองค์กร โดย Allen and Meyer (1990) แบ่งความผูกพันออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ความผูกพันเชิงอารมณ์ (Affective Commitment) ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Normative Commitment) และความผูกพันเชิงต่อเนื่อง (Continuance Commitment) งานวิจัยชี้ว่าระดับความผูกพันที่สูงสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจอยู่กับองค์กรต่อไป

ซูซีย์ สมิทธีไร (2557) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นในองค์การของตนยอมรับเป้าหมายขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทความอุตสาหะในการทำงานให้แก่องค์การ และปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

วรุ สวานานนท์ (2560) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 642 ชุด สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี มีสถานภาพโสด ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

Allen and Meyer (1990) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่สะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจอยู่หรือออกจากองค์กร พวกเขาแบ่งความผูกพันออกเป็น 3 มิติหลัก ดังนี้

(1) ความผูกพันเชิงอารมณ์ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกและอารมณ์เชิงบวกต่อองค์กร พนักงานรู้สึกภูมิใจ ชื่นชอบ และมีความสุขที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงอยากอยู่ต่อเพราะ “อยากอยู่” (want to)

(2) ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ถึงต้นทุนหรือผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากลาออก พนักงานตัดสินใจอยู่เพราะเห็นว่าการออกจากองค์กรจะทำให้เสียประโยชน์หรือมีค่าใช้จ่ายสูง จึงอยากอยู่เพราะ “ต้องอยู่” (have to)

(3) ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกว่าตนมีหน้าที่หรือความรับผิดชอบทางศีลธรรมที่จะต้องอยู่กับองค์กร เช่น รู้สึกว่าองค์กรเคยให้โอกาสหรือดูแล จึงควรตอบแทนด้วยการอยู่ต่อพนักงานจึงอยู่เพราะ “ควรอยู่” (ought to)

2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงสภาพแวดล้อม และเงื่อนไขการทำงานที่เอื้อต่อความเป็นอยู่ที่ดีทั้งด้านกาย จิตใจ และสังคม โดยแนวคิดของ Walton (1973) เสนอองค์ประกอบสำคัญ เช่น การมีส่วนร่วมของพนักงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสพัฒนาและความก้าวหน้า ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย งานวิจัยด้านนี้พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีช่วยเพิ่มความพึงพอใจ แรงจูงใจ และลดอัตราการลาออกของพนักงาน

Walton (1973) เป็นกรอบในการประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย 8 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

(1) ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และปริมาณงาน รวมถึงมีความเป็นธรรมเมื่อเทียบกับตลาดแรงงาน

(2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย การจัดสภาพการทำงานให้สะอาด ปลอดภัย ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือโรคจากการทำงาน

(3) โอกาสและการพัฒนา การเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาทักษะ ความรู้ และได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

(4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในการจ้างงาน และช่องทางในการเลื่อนตำแหน่งหรือความก้าวหน้าในสายอาชีพ

(5) การบูรณาการทางสังคมในองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือ การยอมรับ และการทำงานเป็นทีม

(6) ประชาธิปไตยในองค์กร การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แสดงความเห็น และเสนอแนวทางพัฒนางาน

(7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การจัดการเวลางานให้สอดคล้องกับชีวิตส่วนตัว เพื่อลดความเครียดและเพิ่มคุณภาพชีวิตโดยรวม

(8) การคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท แฟลช คอฟฟี่ ที่เอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยเชิงปริมาณมีข้อได้เปรียบในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ภายในระยะเวลาที่จำกัดและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ (Sheppard, 2004) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนาจากแนวคิดของ Hackman and Oldham (1976) และ Walton (1973)

3.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัท แฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน

3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มที่มีโอกาสเท่ากันทุกหน่วยในการถูกเลือกเข้าสู่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มในกลุ่มตัวอย่างแบบมีความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

3.2.3 การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ใช้สูตรของ (Yamane (1977) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ 0.05 ซึ่งจากประชากรจำนวน 200 คน คำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 133.33 หรือประมาณ 133 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม (6 ข้อ) เป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ

ลักษณะงาน (5 ข้อ) : ครอบคลุมความหลากหลายของงาน, ความเป็นเอกลักษณ์, ความสัมพันธ์ของงาน, อิสระในการทำงาน และข้อมูลย้อนกลับ เป็นคำถามปลายปิด แบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ความผูกพันต่อองค์กร (3 ข้อ) : ความเชื่อมั่น, ความเต็มใจในการทุ่มเท และความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก เป็นคำถามปลายปิด แบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (8 ข้อ) : ตามกรอบแนวคิดของ Walton (1973) ครอบคลุมประเด็น เช่น ความยุติธรรม, ความมั่นคง, ความปลอดภัย, การพัฒนา เป็นคำถามปลายปิด แบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือ และอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามรวมทั้งวิธีการตอบแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์โพสต์ตามเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ ไลน์และส่งให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นที่ 3 รวบรวมเก็บแบบสอบถาม และประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับมามีความสมบูรณ์และมีจำนวนครบตามที่ได้ออกแบบไว้ คือ 133 ชุดหรือไม่ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อสรุปลักษณะทั่วไปของข้อมูล

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ดังนี้

Pearson's Correlation : เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

4. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด โดยพิจารณาจากลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานจำนวน 133 คน โดยผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 5 ส่วนสำคัญ ดังนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (56.4%) มีอายุระหว่าง 20–25 ปี (29.3%) และ 26–30 ปี (26.3%) แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีพนักงานวัยหนุ่มสาวเป็นกลุ่มหลัก ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี (60.9%) สถานภาพส่วนใหญ่เป็น โสด (51.1%) รายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 20,001–30,000 บาท (33.8%) และมีประสบการณ์ทำงาน 3–5 ปี (43.6%)

4.2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะงาน

พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ ความสำคัญของงาน ความอิสระ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ โดยคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ทุกด้าน โดยเฉพาะ

4.2.1 งานมีความรู้และสามารถต่อยอดให้เกิดกระบวนการใหม่ ($\bar{X} = 4.17$)

4.2.2 พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานตั้งแต่เริ่มจนสำเร็จ ($\bar{X} = 4.17$)

4.2.3 งานมีประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.14$)

4.2.4 ได้รับโอกาสแสดงความคิดเห็นและวางแผนการทำงาน ($\bar{X} = 4.07$)

4.2.5 ข้อมูลที่ได้รับช่วยสนับสนุนให้งานสำเร็จ ($\bar{X} = 4.16$)

สะท้อนว่าโครงสร้างงานและระบบการทำงานสนับสนุนการใช้ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ และการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างเหมาะสม

4.3 ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างสูง โดยทุกมิติได้รับการประเมินในระดับ “เห็นด้วย” ดังนี้

4.3.1 ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายองค์กร ($\bar{X} = 4.05$) โดยพนักงานมั่นใจว่างานของตนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.11$)

4.3.2 ความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร ($\bar{X} = 4.06$) โดยเฉพาะความขยันตั้งใจให้งานเสร็จตรงเวลา ($\bar{X} = 4.13$)

4.3.3 ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกองค์กร ($\bar{X} = 4.06$) เช่น ความตั้งใจทำงานกับองค์กรจนเกษียณ ($\bar{X} = 4.12$)

4.4 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานตามกรอบของ Walton พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับ “เห็นด้วย” เกือบทุกด้าน ดังนี้

4.4.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.92$) โดยเงินเดือนเหมาะสมกับค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.98$)

4.4.2 สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 4.11$) โดยสถานที่ทำงานสะอาดและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.14$)

โอกาสและการพัฒนา ความมั่นคง ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และการคำนึงถึงสังคม ต่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง สะท้อนว่าองค์กรสามารถสร้างสมดุลระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและโอกาสความก้าวหน้า

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

		ความหลากหลายของทักษะ	ความเป็นเอกลักษณ์	ด้านความสำคัญ of งาน	ความมีอิสระในการทำงาน	ได้รับข้อมูลย้อนกลับ
ความหลากหลายของทักษะ	Pearson Correlation	1	.618**	.550**	.478**	.610**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	133	133	133	133	133
ความเป็นเอกลักษณ์	Pearson Correlation	.618**	1	.753**	.683**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	133	133	133	133	133
ด้านความสำคัญ of งาน	Pearson Correlation	.550**	.753**	1	.721**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	133	133	133	133	133
ความมีอิสระในการทำงาน	Pearson Correlation	.478**	.683**	.721**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	133	133	133	133	133
ได้รับข้อมูลย้อนกลับ	Pearson Correlation	.610**	.691**	.719**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	133	133	133	133	133
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

จากตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ปัจจัยลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบปัจจัยความผูกพันต่อองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท แพลซ คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

		ความเชื่อมั่น	ความเต็มใจ	ความปรารถนา
ความเชื่อมั่น	Pearson Correlation	1	.778**	.587**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	133	133	133
ความเต็มใจ	Pearson Correlation	.778**	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	133	133	133
ความปรารถนา	Pearson Correlation	.587**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	133	133	133

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบปัจจัยความผูกพันต่อองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท แพลซ คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท แพลซ คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบพบว่า ลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการออกแบบงานที่เหมาะสม การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่มั่นคง ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

สรุปภาพรวม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า พนักงานบริษัท แพลซ คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ มีการศึกษาดี และอยู่ในช่วงต้น - กลางอาชีพ พนักงานมีทักษะเชิงบวกต่อลักษณะงาน ได้รับโอกาสใช้ความสามารถ และมีความอิสระในการทำงาน มีความผูกพันกับองค์การในระดับสูง และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม ผลตอบแทน และความก้าวหน้า

5. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท แพลซ คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีเป้าหมายเพื่อศึกษาลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์การ และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ตลอดจนทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง สามารถอภิปรายผลที่ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสำคัญระหว่างตัวแปรต่าง ๆ และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ผลการศึกษาลักษณะงานมีความสัมพันธ์ชีวิตการทำงาน ชี้ให้เห็นว่า ลักษณะงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < 0.05) สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (H_1) ที่ระบุว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตการทำงานโดยตรง การตีความหมายนี้เชื่อมโยงกับทฤษฎี Job Characteristics Model ของ Hackman and Oldham (1980) ที่อธิบายว่าองค์ประกอบของงาน เช่น ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน ความมีอิสระ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ จะส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ถึงความหมายของงาน ความรับผิดชอบ และผลลัพธ์จากงานที่ทำ อันนำไปสู่แรงจูงใจภายในที่สูงขึ้นและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานของ Franklin (1975) และ สมคิด บางโม (2551) ที่ชี้ว่าการกำหนดหน้าที่งานที่ชัดเจน และมีคุณค่าทำให้

พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและมีความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวได้ว่า ผลการศึกษานี้ยืนยันว่าองค์กรที่สามารถออกแบบลักษณะงานให้เหมาะสม จะช่วยสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร

5.2 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($\text{Sig.} < 0.05$) ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (H_1) การตีความนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ที่อธิบายความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ความผูกพันเชิงอารมณ์ (Affective Commitment) ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง (Continuance Commitment) และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เมื่อพนักงานมีระดับความผูกพันสูงย่อมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการทำงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานของ ชูชัย สมितिไกร (2557) และ วฐิ สวานานนท์ (2560) ที่ระบุว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตการทำงานในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อพนักงานยอมรับเป้าหมายองค์กรและเต็มใจทุ่มเท เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ย่อมสะท้อนถึงคุณภาพชีวิตที่มั่นคงและยั่งยืน

5.3 ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ “ดี” โดยองค์ประกอบสำคัญ เช่น ผลตอบแทนที่ยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะ โอกาสก้าวหน้าและความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิด Quality of Work Life ของ Walton (1973) ที่ชี้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นผลจากการจัดการทั้งด้านเศรษฐกิจ จิตใจ สังคม และการมีส่วนร่วมในองค์กร ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) และ ผจญ เฉลิมสาร (2552) ที่เน้นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน แต่ยังมีความสัมพันธ์ต่อการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพในระยะยาว

6. ข้อเสนอแนะ

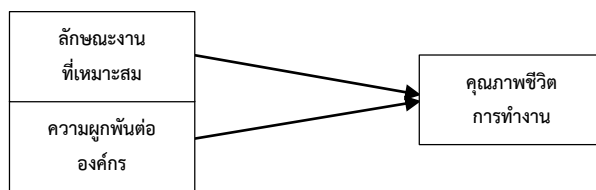
6.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

- 1) ควรแบ่งงานให้ชัดเจนและสร้างความสำคัญในงาน เพื่อให้พนักงานเห็นคุณค่าของงานและลดภาระงานเกินจำเป็น
- 2) ควรจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือ
- 3) องค์กรควรปรับปรุงระบบการดูแลพนักงานให้ทั่วถึง โดยเฉพาะด้านคุณภาพชีวิตการทำงานบางประเด็นที่ยังขาด

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่น เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กร ภาวะผู้นำ หรือเปรียบเทียบกับภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ
- 2) เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับทัศนคติและอาจเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม ควรมีการศึกษาซ้ำในอนาคตเพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

7. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



7.1 ลักษณะงานที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยตรง งานวิจัยนี้ยืนยันว่า การออกแบบลักษณะงาน (เช่น ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน ความอิสระ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ)

ส่งผลอย่างชัดเจนต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัทธุรกิจบริการกาแฟ ซึ่งเป็นการต่อยอดแนวคิด Job Characteristics Model ของ Hackman & Oldham ให้เห็นภาพในองค์กรยุคใหม่ควรจัดกิจกรรม

7.2 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าความผูกพันทั้ง 3 มิติ (เชิงอารมณ์ ต่อเนื่อง และบรรทัดฐาน ตามแนวคิดของ Allen and Meyer) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน องค์ความรู้ใหม่นี้สะท้อนว่า หากองค์กรสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมและทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของ ย่อมช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

7.3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ “ดี” สะท้อนว่า บริษัทแฟลช คอฟฟี่ ทีเอช จำกัด สามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลบวกต่อพนักงาน ทั้งด้านค่าตอบแทน ความสมดุลชีวิต-งาน และโอกาส การพัฒนา แต่ก็ยังเปิดช่องให้องค์กรต่อยอดเชิงกลยุทธ์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้นในอนาคต

8. เอกสารอ้างอิง

- ชูชัย สมितिไกร. (2557). *พฤติกรรมองค์กร*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2551). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- นริศรา สื่อไพศาล. (2564). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจร้านกาแฟสมัยใหม่. *วารสาร การจัดการธุรกิจและการเงิน*, 10(2), 45–59.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เรืองฤทธิ์ สุวรรณอำไพ. (2549). *ความผูกพันต่อองค์กร*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลาวัลย์ พร้อมสุข. (2544). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วฐ สนวนานนท์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อ องค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. *วารสารการวิจัยทางการศึกษา*, 12(2), 101–118.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2551). *การกำหนดหน้าที่งาน*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- 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. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Franklin, J. L. (1975). The differential effects of job satisfaction on employee turnover. *Academy of Management Journal*, 18(3), 543–551. <https://doi.org/10.2307/255682>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159–170. <https://doi.org/10.1037/h0076546>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley.
- Hackman, J. R., & Suttle, J. L. (Eds.). (1977). *Improving life at work: Behavioral science approaches to organizational change*. Goodyear.
- Sheppard, M. (2004). *Appraising and using social research in the human services: An introduction for social work and health professionals*. Routledge.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.
- Yamane, T. (1977). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.