

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

Employee Engagement for Operational-Level in the Quick-Service Restaurant Industry

ณพิศิษฐ์ ตระการนิติธรรม

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Napisit Trakarnnititham

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และคุณภาพชีวิตต่อระดับความผูกพันของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 405 คน ใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-Test, One-way ANOVA และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันสูงกว่า ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์ทำงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ด้านกายภาพ ด้านการบริหารงาน และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าด้านสวัสดิการมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทน

ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน ลดอัตราการลาออก และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

This study aimed to investigate the influence of personal factors, work environment factors, and quality of work-life factors on organizational commitment among operational-level employees in the quick-service restaurant industry. The research focused on analyzing the differences in organizational commitment based on personal factors and examining the impact of work environment and quality of work-life on employee commitment levels. The sample comprised 405 operational-level employees. Data was collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was conducted using t-tests, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The findings revealed a statistically significant relationship between education level and organizational commitment, with employees possessing a bachelor's degree or higher demonstrating higher levels of commitment. Conversely, other personal factors, such as gender, age, marital status, and work experience, did not significantly influence organizational commitment. Furthermore, work environment factors, including physical conditions, management practices, and human resource management, significantly affected organizational commitment. Among the quality of work-life factors, welfare benefits exhibited the strongest influence, followed by job security and compensation.

The results of this study can be utilized as guidelines for developing and improving human resource management policies within the quick-service restaurant industry to enhance employee commitment, reduce employee turnover rates, and improve long-term work efficiency.

Keywords: Employee Engagement, Factors Influencing Employee Engagement

บทนำ

ธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน (Quick-Service Restaurant: QSR) เป็นภาคส่วนที่มีบทบาทสำคัญในเศรษฐกิจไทย มีการเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้น ทำให้ร้านอาหารบริการด่วนต้องเผชิญกับความท้าทายในการรักษาและพัฒนาความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน
- 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน

สมมติฐานการวิจัย

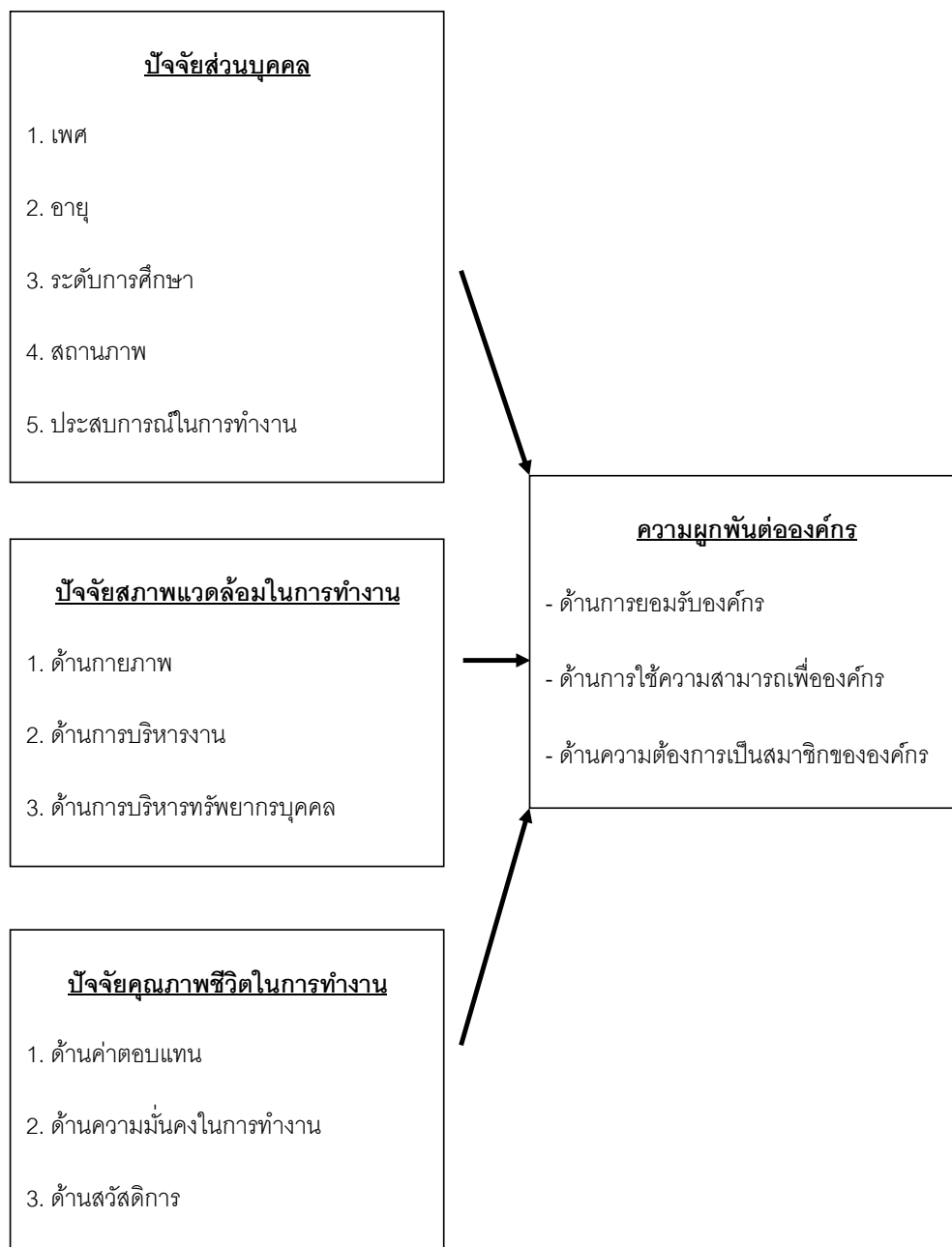
- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วนแตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน
- 3) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ขอบเขตประชากรคือพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการ

ทำงาน (ด้านกายภาพ ด้านการบริหารงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล) และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ) ขอบเขตกลุ่มตัวอย่างคือ 405 คน ซึ่งกำหนดโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ขอบเขตเครื่องมือคือแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ประโยชน์ต่อธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน: ผลการวิจัยช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงาน เพื่อนำไปใช้ในการลดอัตราการลาออก เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2) ประโยชน์ต่อพนักงาน: องค์กรที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน จะทำให้พนักงานมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน มีโอกาสในการพัฒนาและเติบโตในสายงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3) ประโยชน์ต่อสังคมและการศึกษา: การลดอัตราการลาออกของพนักงานช่วยลดปัญหาการว่างงาน และส่งเสริมการพัฒนาแรงงานที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังเป็นฐานข้อมูลและแนวทางสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในธุรกิจอื่นๆ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นประเด็นสำคัญในการบริหารจัดการบุคลากร ซึ่งมีหลายแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถพิจารณาได้จากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล

1) อายุ (Age)

Schiffman & Kanuk (2000) อธิบายว่าอายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากบุคคลในแต่ละช่วงวัยมีความต้องการและรสนิยมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดวงจรชีวิต (Life Cycle) ที่ระบุว่าความต้องการของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามอายุและประสบการณ์ที่ได้รับ พนักงานในวัยหนุ่มสาวมักให้ความสำคัญกับโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาอาชีพ ขณะที่พนักงานที่มีอายุมากขึ้นอาจให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานมากกว่า

Hawkins, Best, & Coney (2001) สนับสนุนแนวคิดดังกล่าวโดยระบุว่าอายุเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของบุคคล ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรได้ ศิริวรรณ เสงี่ยม (2553) อธิบายเพิ่มเติมว่าอายุมีผลต่อกระบวนการคิด ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

2) เพศ (Gender)

เพศเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงานต่อองค์กร Schiffman & Kanuk (2000) อธิบายว่าเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อความคาดหวังและความต้องการจากองค์กรที่ต่างกัน

Hawkins, Best, & Coney (2001) อธิบายเพิ่มเติมว่าเพศมีผลต่อการรับรู้และพฤติกรรมของบุคคล โดยทั่วไป พนักงานชายมักให้ความสำคัญกับโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพและความมั่นคงทางการเงิน ในขณะที่พนักงานหญิงอาจให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553) กล่าวว่าความแตกต่างทางเพศส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารและการรับรู้ข้อมูล ซึ่งอาจส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันระหว่างเพศชายและหญิง

3) ระดับการศึกษา (Education Level)

ระดับการศึกษาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร Schiffman & Kanuk (2000) อธิบายว่าระดับการศึกษาของบุคคลส่งผลต่อกระบวนการคิด การวิเคราะห์ และการตัดสินใจ โดยบุคคลที่มีการศึกษาสูงมักให้ความสำคัญกับการแสวงหาข้อมูลและประเมินทางเลือกก่อนตัดสินใจ มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

Hawkins, Best, & Coney (2001) กล่าวว่าระดับการศึกษามีผลต่อความสามารถในการประมวลผลข้อมูลและพฤติกรรมในการตัดสินใจของบุคคล ซึ่งอาจนำไปสู่ความแตกต่างในแง่ของความคาดหวังและความต้องการจากองค์กร ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553) เสริมว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งอาจสะท้อนถึงแนวทางการทำงานและระดับความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

4) สถานภาพ (Marital Status)

สถานภาพของบุคคล เช่น โสด สมรส หรือหย่าร้าง อาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แม้ว่าแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพอาจมีอยู่อย่างจำกัดในบริบทของการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร แต่สถานภาพสามารถใช้เป็นตัวแปรในการวิเคราะห์พฤติกรรมและความคาดหวังของพนักงานในแต่ละกลุ่มได้

ตัวอย่างเช่น พนักงานที่มีครอบครัวอาจให้ความสำคัญกับความมั่นคงของงานและสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงครอบครัวของตนเอง ขณะที่พนักงานที่ยังโสดอาจให้ความสำคัญกับโอกาสในการพัฒนาอาชีพและ

ความยืดหยุ่นในการทำงานมากกว่า ดังนั้น องค์กรอาจต้องคำนึงถึงความแตกต่างนี้ในการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล

5) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience)

ประสบการณ์ในการทำงานสามารถเป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามักมีมุมมองที่แตกต่างจากพนักงานใหม่ ทั้งในแง่ของความคาดหวังต่อองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กร

ระยะเวลาการทำงานและลักษณะของประสบการณ์ที่ได้รับสามารถส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร พนักงานที่ทำงานมาเป็นเวลานานอาจมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นหากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการและมอบโอกาสในการเติบโตให้แก่พนักงานได้ ในทางกลับกัน หากพนักงานมีประสบการณ์ที่ไม่ดีจากองค์กร เช่น การขาดโอกาสในการก้าวหน้า หรือปัญหาในการบริหารจัดการ พวกเขาอาจมีความผูกพันต่อองค์กรที่ลดลง

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยสามารถพิจารณาได้จากปัจจัยย่อยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1) ด้านกายภาพ พรนพ พุกกะพันธ์ (2554) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมของการทำงาน โดยเน้นเรื่องสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีและเหมาะสมในการทำงานจะส่งผลต่อความรู้สึกผ่อนคลายและส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน สิริอร วิชชาวุธ (2554) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน, คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน และการเตรียมอุปกรณ์ป้องกันภัย. ทิวากาล ด่านแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของนักบัญชี โดยมีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านกายภาพเป็นส่วนหนึ่ง

2) ด้านการบริหารงาน สิริอร วิชชาวุธ (2554) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมด้านการบริหารงาน ซึ่งครอบคลุมวิสัยทัศน์ขององค์กร, พันธกิจขององค์กร, โครงสร้างองค์กร, การไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงาน, การสนับสนุนจากผู้บริหาร, ลักษณะงานที่ทำหาย, และความรับผิดชอบของเพื่อนร่วมงาน

3) **ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล** สิริอร วิชชาวุธ (2554) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน, งานที่ได้รับมอบหมายที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน, การพัฒนาทักษะของพนักงาน, และการได้รับการชื่นชมในผลงานอย่างเป็นธรรม. ทิวากาล ด่านแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของนักบัญชี โดยมีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นส่วนหนึ่ง

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยสามารถพิจารณาได้จากปัจจัยย่อยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

1) **ด้านค่าตอบแทน** บุญแสง ชีระภากร (2553) กล่าวถึงค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งประกอบด้วยค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมกับหลักการ "งานเท่ากัน เงินเท่ากัน" (Equal Pay of Equal Work) และเพียงพอต่อการดำรงชีวิต

2) **ด้านความมั่นคงในการทำงาน** บุญแสง ชีระภากร (2553) กล่าวถึงความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งหมายถึง ความมั่นคงในการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง

3) **ด้านสวัสดิการ** บุญแสง ชีระภากร (2553) กล่าวถึงสวัสดิการ ซึ่งหมายถึง ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรมอบให้แก่พนักงาน เช่น วันหยุดพักผ่อน, วันลาป่วย, ประกันสุขภาพ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ. ชาญชัย วิทยาวรากรณ์ (2552), รัตติยา ศุภจิตกุลชัย (2555), และ วไลพร เจริญพร (2556) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งสนับสนุนแนวคิดนี้

ความผูกพันต่อองค์กร

ถวัลย์ เอื้อวิสาถรรวศ์ (2552) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือความรู้สึกเชิงบวกที่พนักงานมีต่อองค์กรของตน. เป็นความรู้สึกที่สมาชิกต้องการอยู่กับองค์กร มีความรักใคร่ และเสียสละหากต้องจากไป. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความสำเร็จขององค์กรในการสร้างความผูกพันและรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าไว้

ชะธินษา หล้าสุวรรณ (2555) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เกิดจากการที่บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่าง

แรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กร ตระหนักถึงด้านดีขององค์กร และยังคงยืนหยัดที่จะปฏิบัติภารกิจกับองค์กรต่อไป

Steers (1977) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรแสดงออกผ่านด้านต่าง ๆ ได้แก่ การยอมรับองค์กร, การใช้ความสามารถเพื่อองค์กร, และความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร อีกทั้งยังให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นแรงผลักดันภายในที่ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเกิดจากรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกมีคุณค่า และความรู้สึกได้รับการยอมรับจากองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไปในระยะยาว และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

สมจิตร จันทรเพ็ญ (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งรวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล, ความคิดเห็นต่อลักษณะงาน, และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณนี้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 405 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและค่าความเที่ยง (Cronbach's Alpha = .983) ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (t-test, ANOVA, Multiple Regression) โดยใช้โปรแกรม SPSS ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 351 คน

คิดเป็นร้อยละ 86.7 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8

2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.647) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.737) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.717) เนื่องจากด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีค่า S.D. ที่ต่ำกว่าจึงให้ลำดับที่สำคัญกว่า

3) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.610) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.735)

4) ความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.602) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.649)

5) ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ($\text{Sig} (P) > 0.05$) อย่างไรก็ตาม ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig} (P) = 0.011$) โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.556)

6) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-Value} \leq 0.05$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้งด้านกายภาพ ($\text{Sig (P-Value)} = 0.012$) ด้านการบริหารงาน ($\text{Sig (P-Value)} = 0.049$) และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ($\text{Sig (P-Value)} = 0.017$) ต่างก็มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน โดยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงสุด (0.130) รองลงมาคือด้านกายภาพ (0.128) และด้านการบริหารงาน (0.106)

7) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-Value} \leq 0.05$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้งด้านค่าตอบแทน ($\text{Sig (P-Value)} = 0.013$) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\text{Sig (P-Value)} = 0.003$) และด้านสวัสดิการ ($\text{Sig (P-Value)} = 0.001$) ต่างก็มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน โดยด้านสวัสดิการมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงสุด (0.171) รองลงมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน (0.147) และด้านค่าตอบแทน (0.120)

การอภิปรายผลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน ไม่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ($\text{Sig (P)} > 0.05$) แต่ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ($\text{Sig (P)} = 0.011$) โดยผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันสูงกว่า (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.556) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schiffman & Kanuk (2000) ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม แม้ว่าอายุและเพศจะไม่พบความแตกต่างในความผูกพัน แต่แนวคิดเรื่องความต้องการและพฤติกรรมที่ต่างกันตามอายุ (Hawkins, Best, & Coney, 2001; ศิริวรรณ, 2553) และเพศ (Schiffman & Kanuk, 2000) ยังคงมีประโยชน์ในการทำความเข้าใจพนักงาน ผลการศึกษาที่พบว่าระดับการศึกษาสัมพันธ์กับความผูกพันสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าผู้มีการศึกษาสูงมีความคาดหวังจากองค์กรต่างจากผู้มีการศึกษาน้อย

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ($P\text{-Value} \leq 0.05$) โดยด้านกายภาพ ($\text{Sig (P-Value)} = 0.012$), ด้านการบริหารงาน ($\text{Sig (P-Value)} = 0.049$) และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ($\text{Sig (P-Value)} = 0.017$) ต่างมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงสุด (0.130) รองลงมาคือด้านกายภาพ (0.128) และด้านการบริหารงาน (0.106) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสิริอร วิชชาวุธ (2554) ที่ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี (พรนพ พุกกะพันธ์, 2554) ส่งผลต่อความสะดวกสบายและสุขภาพของพนักงาน สภาพแวดล้อมด้านการบริหารงานที่ดีสร้างความชัดเจนและความไว้วางใจ สภาพแวดล้อมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดี ส่งเสริมความก้าวหน้าและการพัฒนาตนเอง ผลการวิเคราะห์ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทิวากาล ด้านแก้ว (2556) และนัยนา สุภาพ (2557) ที่สนับสนุนว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ($P\text{-Value} \leq 0.05$) โดยด้านค่าตอบแทน ($\text{Sig} (P\text{-Value}) = 0.013$), ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\text{Sig} (P\text{-Value}) = 0.003$) และด้านสวัสดิการ ($\text{Sig} (P\text{-Value}) = 0.001$) ต่างมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ด้านสวัสดิการมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงสุด (0.171) รองลงมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน (0.147) และด้านค่าตอบแทน (0.120) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญแสง ชีระภากร (2553) ที่ว่าองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความมั่นคง และสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอส่งเสริมความพึงพอใจและแรงจูงใจ ความมั่นคงในการทำงานสร้างความอุ่นใจและความผูกพันระยะยาว สวัสดิการที่ดีส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (ชาญชัย วิทยาวารกรณ์, 2552; รัตติยา สุขจิตกุลชัย, 2555; วไลพร เจริญพร, 2556)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ควรนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรโดยคำนึงถึงความแตกต่างของพนักงานแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะด้านระดับการศึกษา เช่น การออกแบบโปรแกรมพัฒนาความผูกพันที่เหมาะสม หรือการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาของพนักงาน

2) จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ควรนำผลวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะด้านกายภาพและการบริหาร

ทรัพยากรบุคคล เช่น การจัดสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสม การปรับปรุงสถานที่ทำงาน และการมีข้อกำหนดการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้เพื่อส่งเสริมความผูกพันของพนักงาน

3) จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ควรนำผลวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะด้านสวัสดิการ เช่น การกำหนดค่าตอบแทนล่วงเวลาที่ชัดเจน การส่งเสริมความมั่นคงในการทำงาน และการเพิ่มสวัสดิการ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้เพื่อส่งเสริมความผูกพันของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลอื่น ๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์

2) ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มเติม เช่น วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ หรือความพึงพอใจในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

ชะธินยา หล้าสุวรรณ (2555). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: A.N. การพิมพ์

ชาญชัย วิทยาวารกรณ์ (2552). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัท กรีนทิม จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถวัลย์ เอื้อวิศาลวงศ์ (2552). การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทิวากาล ด่านแก้ว (2556). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชี องค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

นัยนา สุภาพ (2557). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท พี.เอส. อินทรมั่นที่ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บุญแสง ชีระภากร (2553). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. กรุงเทพฯ: บางกอกบลู๊ต.

พรนพ พุกกะพันธ์ (2554). องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช

- รัตติยา ศุภจิตกุลชัย (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาบริษัท ไทยคิคูวา อินดัสทรีส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วไลพร เจริญพร (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีบริษัท ไทยไวร์แอนด์เคเบิล เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ศิริวรรณ เจริญรัตน์. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- สมจิตร จันทรเพ็ญ. (2557). ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สิริอร วิชาวุธ. (2554). การจัดการทรัพยากรคน กรุงเทพฯ: ปิ่นเกล้าการพิมพ์
- Hawkins, D. I., Best, R. J., & Coney, K. A. (2001). Consumer behavior: Building marketing strategy. McGraw-Hill
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). Consumer behavior. Prentice Hall
- Steers, R. M. (1977). Organizational effectiveness: A behavioral view. Santa Monica, California: Goodyear
- Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. New York: Harper & Row