

คุณลักษณะที่ทำทหายและความต้องการของพนักงานที่ได้รับการตอบรับที่
ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านกาแฟ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

CHALLENGING JOB CHARACTERISTICS AND STAFF'S
ACCEPTED NEEDS INFLUENCING JOB ENGAGEMENT AMONG
STAFFS OF COFFEE SHOP GROUP IN BANGKOKDISTRICT AREA

กนกกุล บินยูซบ¹ และ ผศ.ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานบริการที่มีต่อความทำทหาย ความต้องการและความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการร้านกาแฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ คุณลักษณะงานที่ทำทหายและความต้องการของพนักงาน ที่มีต่อผลความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการร้านกาแฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณชิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: 6214070010@rumail.ru.ac.th

² อาจารย์ที่ปรึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณชิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับมากต่อความเห็นที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่ทำท่าย ความต้องการที่ได้รับการตอบรับและความผูกพันในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณลักษณะของงานที่ทำท่ายและความต้องการที่ได้รับการตอบรับส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับค่าอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.05**

คำสำคัญ : คุณลักษณะที่ทำท่าย ความต้องการของพนักงาน ความผูกพันในการปฏิบัติงาน ของพนักงานร้านกาแฟ

ABSTRACT

The purposes of this study were to (1) investigate staff's opinion toward challenging job characteristics, staff's accepted needs ,and influencing job engagement Bangkok district area; (2) analyze the impacts of challenging job characteristics, staff's accepted needs ,and influencing job engagement Bangkok district area. The instrument for data collection was questionnaire approved by the expert. It's alpha coefficient value of reliability was 0.943 The 200 samples were randomly selected from staff of company. The descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as the inferential statistics in terms of multiple regression analysis were applied to analyze the data selected. The hypothesis testing were proved. At statistically significant level of 0.05

The research results were found that the respondents strongly agreed upon the challenging job characteristics, the accepted needs and the job engagement. Additionally, the challenging job characteristics as well as the accepted needs affected the job engagement respectively, regarding the effect value at 0.05 of the statistically significant level.

Key word: challenging job characteristics, staff's accepted needs, and influencing job engagement

1. สถานการณ์ ที่มา และปัญหาของการวิจัย

สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ศึกษา

1. สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงของร้านกาแฟ ทำให้ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ
2. สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรง ทำให้ความต้องการของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ได้รับการตอบรับส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานงานบริการ เป็นงานที่ทำทนายของพนักงานที่ได้รับการตอบรับที่ส่งผลต่อปัจจัยความผูกพันของพนักงานบริการ

ปัญหาของผู้วิจัยหรือของธุรกิจที่เป็นผลมาจากสถานการณ์ข้างต้น

1. คุณลักษณะงานที่ทำทนายของพนักงานร้านกาแฟ ที่ได้รับการตอบรับ ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟในเขตกรุงเทพมหานคร

2. คุณลักษณะงานของความต้องการของพนักงานร้านกาแฟ ที่ได้รับการตอบรับ ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟในเขต กรุงเทพมหานคร

ทางออกในแก้ปัญหาที่ได้จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการศึกษา มาก่อนรวมทั้งแนวคิดใหม่ที่ยังไม่มีการศึกษาแต่อาจเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

Allen & Me year (1990) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรการเกิดจากองค์ประกอบที่ ต้องเกี่ยวพันกันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากทัศนคติ ที่พนักงานมีต่อองค์กรในเชิงบวก เกิดเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งของแต่ละบุคคล โดย บุคคลมีความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นอย่างสูงต่อการทำงานร่วมกับองค์กร มีความรักและ ความทุ่มเทกับองค์กรและกำหนดว่าความผูกพันต่อองค์กรจะต้องประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ลักษณะที่เป็นปัจจัยสร้างความผูกพันองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึงความ ผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันดับหนึ่ง อันเดียวกันกับองค์กร เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีบทบาทในการดำเนินธุรกิจขององค์กร
2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึงความผูกพัน ที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่ประกอบด้วยทางเลือกที่มีหรือ ภาระหน้าที่และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยมีพื้นฐานใน การแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องจากการทำงาน ซึ่งพฤติกรรม การทำงานจะวัดว่าบุคคลจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน
3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐาน ของสังคม อาจมาจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กรหรือกับ

หัวหน้างานก็ตามจะเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กรและความผูกพันดังกล่าวเป็นการแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีต่อองค์กร

Miner (1992) ได้แบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน

1. ด้านพฤติกรรม เป็นแนวคิดที่มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่พนักงานได้ชั่งน้ำหนักว่าเมื่อเขาทิ้งสถานะขององค์กรไป เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากการที่พนักงานเข้าไปเป็นสมาชิกองค์กรใดจะเกิดการลงทุนในองค์กรขึ้นอาจเป็นเวลา กำลังกายสติปัญญา หรือกำลังใจที่เสียไปให้กับองค์กรเมื่อพนักงานได้ลงทุนในองค์กรพนักงานก็จะคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับองค์กรในระดับที่เขาารู้สึกว่าคุ้มค่าปัจจัยทางสังคมจะเป็นตัวแปรที่สามารถใช้ความผูกพันต่อองค์กรได้ดี
2. ด้านทัศนคติเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรโดยแสดงออกมาในรูปแบบของความเชื่อมั่น ความเคารพและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สมาชิกจะมีความตั้งใจทำงานอย่างดีเต็มความสามารถ และพยายามสร้างคุณค่า เพื่อร่วมงานรวมถึงสร้างคุณค่าและภาพลักษณ์อันดีให้กับองค์กรและปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

Steers (1977) ได้กำหนดว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะ สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ โดยแนวคิดนี้เป็นสาเหตุที่พนักงานจะยังคงอยู่ในองค์กรเพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปคือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

David (1994) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสิ่งที่เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่จะมีลักษณะการปฏิบัติงานที่ต่างกันตามทัศนคติของตนแต่มีความมุ่งมั่นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือความต้องการสร้างคุณค่าให้ผลงาน และความสำเร็จของผลงาน ความสัมพันธ์ที่มีก่อให้เกิดความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยจะแสดงออกมา 3 ลักษณะได้แก่

1. ความเชื่อมั่น คือพนักงานจะมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า มีความศรัทธาในองค์กรของตน และมีการยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นจะทำให้พนักงานไม่เกิดความโลเลหรือไม่ซื่อสัตย์ต่อองค์กร
2. ความเต็มใจ คือพนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทตนเองในการทำงาน มีความพร้อมที่จะเสียสละเพื่อองค์กร และเต็มใจที่สร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มความสามารถ
3. ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร คือมีความต้องการอย่างมากที่จะรักษาสถานภาพความเป็นสมาชิกขององค์กรพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร มีการพัฒนาและความตั้งใจอย่างมากที่จะได้เป็นส่วนหนึ่ง และเติบโตไปพร้อมกับองค์กร

จากแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร 3 ลักษณะของ David (1994) สรุปสาเหตุของความผูกพันของพนักงานได้ว่า จะเกิดความผูกพันขึ้นได้พนักงานต้องมีลักษณะที่เกิดขึ้นจากความศรัทธาต่อองค์กรขึ้นภายในจิตใจด้วยความเชื่อมั่นต่อองค์กร ความ

เชื่อมั่นจะเป็นสาเหตุส่งผลให้พนักงานมีความมั่นใจที่จะคงอยู่ในองค์กร และส่งผลไปถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร เป็นความสมัครใจในการทำงานมากกว่างานของตนที่ได้รับมอบหมาย เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กรเมื่อพนักงานเกิดความรักในองค์กร จะส่งผลต่อความทุ่มเทในการทำงาน พนักงานจะสร้างประสิทธิภาพให้แก่งาน ความต้องการนี้มาจากความรักและความผูกพัน

ปัญหาของการวิจัยที่เกิดจากการนำทางออกเหล่านั้นมาใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

- ประชากรในพื้นที่ ร้านกาแฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร(ที่ศึกษา) มีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของพนักงานในร้านกาแฟที่ได้เข้าใช้บริการ
- ประชากรในพื้นที่ ร้านกาแฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร (ที่ศึกษา) มีความคิดเห็นอย่างไรในเรื่องของความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบระหว่างงานที่ทำและความต้องการของพนักงานที่ได้รับการตอบรับที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ กับร้านกาแฟในเขตกรุงเทพมหานครว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ และเกิดขึ้นในลักษณะใด

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะงานที่ทำ ความต้องการของพนักงานและความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการร้านกาแฟในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อวิเคราะห์ห้อิทธิพลของ คุณลักษณะงานที่ท้าทายและความต้องการของ พนักงาน ที่มีต่อผลความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการร้านอาหาร ในเขต กรุงเทพมหานคร

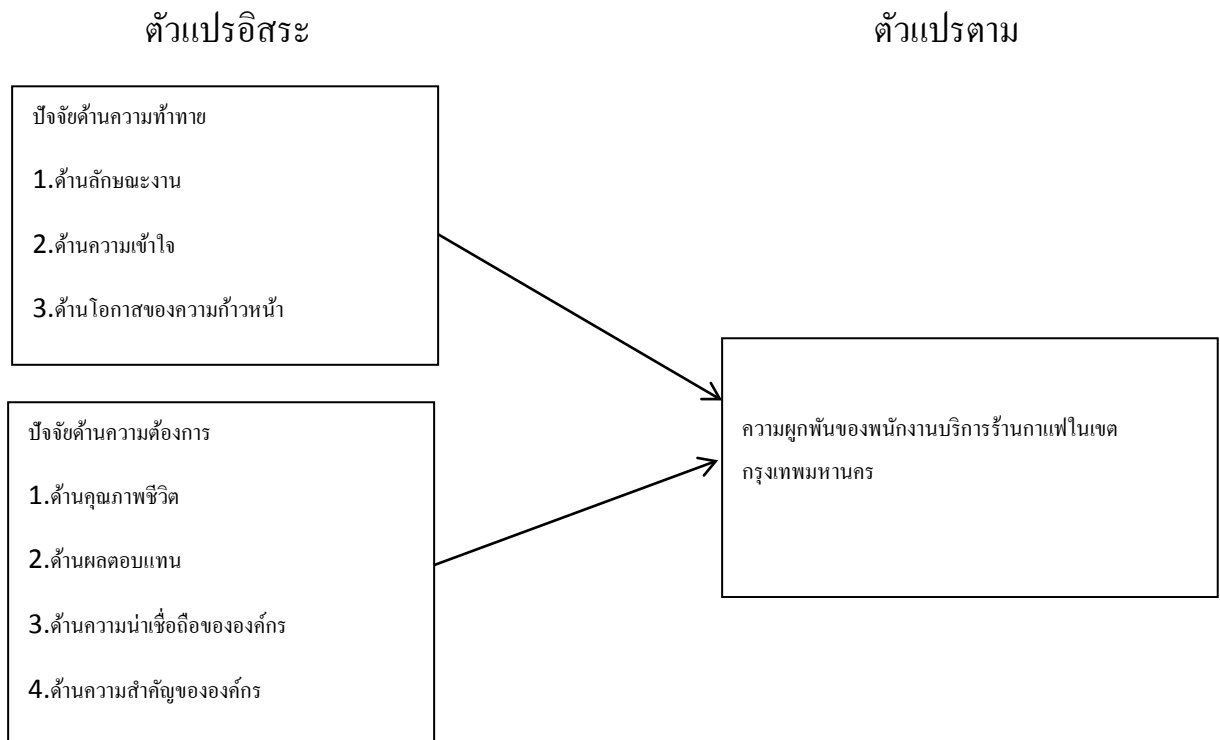
3. การสรุปสมมติฐาน

สรุปสมมติฐานที่จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีการทางสถิติ สำหรับการศึกษานี้ครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : คุณลักษณะงานที่ท้าทาย มีผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของ พนักงาน

สมมติฐานที่ 2 : ความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้รับการตอบรับที่มี ผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

4. กรอบแนวคิด



กลุ่มประชากรในการศึกษานี้ได้แก่ เป็นบุคคลกลุ่มวัยทำงานที่ทำงานบริการในร้านกาแฟ และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์งานบริการในร้านกาแฟมาก่อน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เนื่องจากไม่มีแหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงได้ เก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

5.2 วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นผู้บริโภควัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของคอคแรน (Cochran, 1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 93 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนบวกลบร้อยละ 0.07 และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ

5.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจและแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ (Online) และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

5.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ หลักทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

3) ปรับปรุงรูปแบบของแบบสอบถามแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมและเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

5.5 ลักษณะของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของงานที่ทำทนาย

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความต้องการของพนักงานองค์กร

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร

5.6 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท

1) การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญต่อประเด็นคำถามที่จะใช้วัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความคิดเห็นที่ท่านเหล่านั้นมีต่อคำถามที่ใช้ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปดำเนินการตรวจสอบความน่าเชื่อถือต่อไป

2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดลองจำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบและให้เกิดความแน่ใจว่าแบบสอบถามที่แจกไปนั้น สามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด และผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนเข้าใจเนื้อหาของคำถามตรงกันและสามารถตอบคำถามได้ จากนั้นเมื่อได้รับคำตอบจึงนำคำตอบมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่าด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7 -1.00 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้

5.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์โดยใช้สถิติดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้เป็น
คือ

1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับ เพศ อาชีพ ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติ และอายุ ระดับรายได้ต่อเดือน ซึ่งใช้มาตรวัดจัดอันดับ

1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของตัวอย่างในเรื่อง คุณลักษณะที่ทำให้หายและความต้องการของพนักงานที่ได้รับการตอบรับที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านกาแฟในเขตกรุงเทพมหานคร

2) สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อการทดสอบสมมุติฐานสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่าวิเคราะห์เพื่อวิเคราะห์ ความทำหาย ความต้องการ และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริการร้านกาแฟ ในเขตกรุงเทพมหานครถึงความสัมพันธ์ในรูปของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้มาตรวันอันตรภาคและตัวแปรตามที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regress on Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปของอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระ

6. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 คุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 79.5 มีอายุระหว่างระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 54 ระดับรายได้อยู่ที่ 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32 และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ53.5นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.50

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 คุณลักษณะของงานที่ทำให้หาย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของงานที่ทำท่าย (X = 4.0794, SD = 0.51167) เมื่อพิจารณา ข้อ คำถามแต่ละประเภทพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคุณลักษณะงานที่ทำท่ายมีความเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาคูณลักษณะงานที่ทำท่ายซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความระมัดระวังรอบคอบเป็นอย่างมาก (X = 4.3800, SD = 0.75395), งานที่ทำท่ายมีความเห็นมากที่สุดเป็นงานที่ได้รับมอบหมายต้องเสร็จในเวลาจำกัด (X = 4.2650, SD = 0.74670), และงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ใหม่ๆ(X = 4.1700, SD = 0.73744)

2.2 ปัจจัยความต้องการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของปัจจัยความต้องการของพนักงานองค์กร (X = 3.8450, SD = 0.70469) เมื่อพิจารณา ข้อ คำถามแต่ละประเภทพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยความต้องการของพนักงานองค์กรมีความเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยความต้องการของพนักงานมีความสำคัญเป็นส่วหนึ่งในการสร้างความสำเร็จ (X = 4.1250, SD = 0.83237) , พนักงานรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอธยาศัยของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (X = 4.0400, SD = 0.74240) และผู้บริหารในฝ่ายหรือในแผนกที่พนักงานทำอยู่เป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพ (X = 4.0250, SD = 0.9046)

2.3 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร (X = 3.7539, SD = 0.77669) เมื่อพิจารณาข้อ คำถามแต่ละประเภทพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยองค์กรความผูกพันเห็นด้วยมากในทุกข้อคำถาม และเมื่อพนักงานผูกพันกับองค์กรภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเป็นส่วนหนึ่งของร้านกาแฟ (X = 3.9350, SD = 0.87441) , พนักงานผูกพันกับองค์กรจึงรู้สึกว่ปัญหาขององค์กรเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงาน(X = 3.8650, SD = 0.87211) และ ท่านมีความยินดีที่จะตอบแทนองค์กร เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ(X = 3.8550, SD = 0.904447)

ส่วนที่ 3 เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ทางสถิติตัวแปรคุณลักษณะของงานที่ทำทาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P = 0.014$) และความต้องการของพนักงานจะส่งต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ($P = 0.080$) โดยที่ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระต่อกัน คิดเป็นร้อยละ 68 ($R^2 = 0.68$) อย่างมีนัยยะสำคัญโดยที่ตัวแปรอิทธิพลทั้งสองตัวเป็นอิสระต่อกัน ($F = 48.551$, $P \leq 0.00$) ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : คุณลักษณะงานที่ทำทาส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลสรุป คือ เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 : ความต้องการของพนักงานส่งผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลสรุป คือ เป็นการไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 2

7. สรุป และอภิปราย

1. สรุป

1.1 สรุปผลข้อมูลประชากรศาสตร์ ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงโดยมีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ในขณะที่อาชีพซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอยู่นั้นคืออาชีพพนักงานองค์กรเอกชนซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

1.2 สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ ได้

1.2.1 ผลสรุปความคิดเห็นของพนักงานบริการ ที่มีต่อความท้าทาย ความต้องการ
ต้องการ และความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการร้านกาแฟ ซึ่งทุกหัวข้อมีระ
ระดับการตัดสินใจค่อนข้างสูง

1.2.2 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ว่าคุณลักษณะงานที่ทำหาย และ
ความต้องการของพนักงานส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการร้าน
กาแฟ และการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมติฐานที่เสนอไว้อีกด้วยรูปผล
ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

2. อภิปราย

การอภิปรายในเรื่องนี้เป็นการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

2.1 ผลการศึกษาที่พบว่าความท้าทายความต้องการของพนักงาน ที่มีผลต่อความ
ผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีความสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีที่ว่าความรู้สึกทำหาย
ในงาน ที่ส่งผลต่อการตอบสนองของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

2.2 ผลการศึกษาที่พบว่าความต้องการของพนักงานนั้นสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับ
ขั้นความต้องการของมาสโลว์ Maslow (1954) โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการจูงใจ และ
ความเชื่อมนุษย์มีความต้องการเป็นพฤติกรรมจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการ
เหล่านั้น

2.3 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's modified needs)
ประกอบด้วยความต้องการชีวิตรอด ความต้องการที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และ
ความเจริญก้าวหน้า

2.4 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland achievement
motivation theory)

แมคคลีแลนค์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่ทะนุถนอมสูง ว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะดังนี้ คือ ไม่เกียจงาน มีความรับผิดชอบและเมื่อเผชิญอุปสรรคก็มุ่งมั่นที่จะหาวิธีการแก้ไขปัญหาให้ได้ไม่ยอมแพ้ปัญหา

8. เอกสารอ้างอิง

- กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. (2553). *ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ลานนา อุตสาหกรรมเกษตร จำกัด. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ การจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ชนนันท์ ทะสุใจ, (2549). “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4”. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วันชาติ แก้วคง (2548). *ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานที่ใน พระราชวังบางปะอิน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พัชรินทร์ ราชคมน์, (2554) *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ / มหาวิทยาลัยแม่โจ้; ม.ป.ท.*
- พิมพ์จันทร์ บัณฑรพงศ์. (2555). *ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.*

ภัทริกา ศิริเพชร. (2541). *ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีบริษัทนาครผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

มณฑิรา สุวรรณมณีรัตน์. (2553). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอแหลมฉบัง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศรีชล ฉายาพงษ์. (2553). *ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจ ชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.