

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและ เครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร

The Causal Factors Influencing the Employees' Commitment to
the Small and Medium Sized Enterprise of the Food and Beverage
Industries in Bangkok Metropolitan Areas

วรรัตน์ ตุลยานันต์¹ ลาวลย์ ต้นสกุลรุ่งเรือง² ศิริพร สัจจนันท์³ และเสาวนีย์ สมันต์ตรีพร⁴

Worarat Tulayanant, Lavan Tonesakulrungruang, Siriporn Sajjanand,
and Saowanee Samantreeporn

Received: May 14, 2023 Revised: June 27, 2023 Accepted: August 29, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และ ความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามในการเก็บ

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, Faculty of Business Administration, Bangkok Thonburi University, E-mail: worarat191@hotmail.com

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, Faculty of Business Administration, Bangkok Thonburi University, E-mail: fantalek@hotmail.com

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, Faculty of Business Administration, Bangkok Thonburi University, E-mail: ssajjanand@gmail.com

⁴ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, Graduate School, Southeast Asia University, E-mail: film.phd5@gmail.com

ข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้อัตราส่วน 20 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ ใช้สุ่มตัวอย่างแบบง่าย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA)

ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) ทั้งนี้ปัจจัยเชิงสาเหตุเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจในงาน ($\bar{X} = 4.46$) ความพึงพอใจในงาน ($\bar{X} = 4.44$) และค่านิยมในงาน ($\bar{X} = 4.44$) ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.31-0.88 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่าดัชนีความเหมาะสมพอดีของโมเดลแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

คำสำคัญ: ความผูกพัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Abstract

The objectives of this study were: 1) to ascertain work motivation, work values, and job satisfaction influencing the employees' commitment to the small and medium sized enterprise of the food and beverage industries in Bangkok metropolitan areas; and 2) to determine the relationship between work motivation, work value, as well as job satisfaction with the employees' commitment to the small and medium sized enterprise of the food and beverage industries in Bangkok Metropolitan Areas. The research was survey in character; the sample was comprised of 20 times of the parameter. A simple random sampling technique was used to select the sample. The collected data were

analyzed by resorting to descriptive statistics and Confirmatory Factor Analysis (CFA).

As a result of the data analysis, it was found that, holistically, work motivation, work value and job satisfaction had a great influence on the employee's' commitment to the small and medium sized enterprise of the food and beverage industries in Bangkok metropolitan areas ($x=4.46$) whereas the means of the causal factors in descending order of degree were as follows: work motivation ($x=4.46$), job satisfaction ($x=4.44$), and work values ($x=4.44$). As far the result of the CFA, it was found that the factors influencing the employees' commitment had component values ranging from 0.31 to 0.88 and the statistical significance was found to be at the 0.01 level. And the adequate indices of the model as to work motivation, work value and job satisfaction influencing the employees' commitment to the small and medium sized enterprise of the food and beverage industries in Bangkok metropolitan areas were found to be congruent with the empirical data.

Keywords: Employees' commitment, small and medium sized enterprise, food and beverage industry

บทนำ

อุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทยจัดเป็นบริการที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ โดยปี 2563 สาขาบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีมูลค่า GDP 205,298 ล้านบาท ในที่นี้ร้านอาหาร ที่จัดว่าเป็น วิสาหกิจขนาดย่อมมีจำนวน 31,137 ราย วิสาหกิจขนาดกลาง 1,088 ราย และร้านอาหารขนาดใหญ่ 130 ราย ซึ่งในจำนวนทั้งหมดนี้ร้อยละ 85.60 ดำเนินธุรกิจประเภทบริการอาหารและเครื่องดื่ม นอกนั้นร้อยละ 11.95 จะเป็น ร้านขายเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ ส่วนที่เหลือเป็นประเภทอื่น ๆ เช่น ธุรกิจจัดเลี้ยง โรงอาหาร เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562) สำหรับจังหวัดที่มีจำนวนร้านอาหารมากที่สุด 10 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี เชียงใหม่ สุราษฎร์ธานี

นครราชสีมา สงขลา เชียงราย ขอนแก่น ปทุมธานี และสมุทรปราการ ตามลำดับ (ศุภริน เจริญพานิช, 2564)

ในอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก เนื่องจากอาหาร เครื่องดื่ม สถานที่ เป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นให้ลูกค้ามองเห็นและจับต้องได้และสามารถพัฒนาได้ด้วยวิทยาการต่าง ๆ แต่การให้บริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนกลับมาบริโภคหรือใช้บริการอีกครั้งเป็นสิ่งที่เกิดจากการกระทำของพนักงาน ดังนั้นกล่าวได้ว่า หัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มคือทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้ทรัพยากรการบริหารและการบริการในการดำเนินกิจการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ แต่ขณะที่ทรัพยากรบุคคล เป็นทรัพยากรในองค์กรที่มีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กรไม่ว่าทางตรงก็ทางอ้อม แต่องค์กรต่าง ๆ ก็ยังประสบกับปัญหาที่เกี่ยวกับบุคลากร อาทิ ปัญหาการขาดแคลนพนักงาน เป็นต้น ด้วยเหตุนี้องค์กรทั้งหลายจึงต่างใช้ความพยายามและทรัพยากรไม่น้อยในการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้วยการตอบสนองความต้องการในเรื่องต่าง ๆ เช่น อัตราค่าจ้าง สวัสดิการ การให้รางวัล และผลตอบแทนอื่น ๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงาน และรักษาบุคคลที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร (เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร, 2560; กนกพร กระจางแสง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2560)

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการวางแผนและพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เพื่อยกระดับของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562) จำนวน 56,836 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์โดยใช้อัตราส่วน 20 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 16 ตัวแปร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 320 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน ซึ่งมากกว่าขั้นต่ำ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในงาน และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้ใช้พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้เริ่มทำการศึกษาในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนพฤษภาคม 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา รวมทั้งสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2 สร้างแบบสอบถามโดยนำข้อคำถามที่ได้พัฒนาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษารวมทั้งนำฉบับร่างแบบสอบถามทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลอง (try out) กับตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ตั้งแต่ 0.66-1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดทั้งฉบับ เท่ากับ 0.88

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนาม และแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยแจกแบบสอบถามตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด และสามารถนำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด และทำการคัดเลือกกรองหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inference statistics) เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (First order confirmatory factor analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเชิงปริมาณและมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 400 ชุดนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.75 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 43.00 ตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน ร้อยละ 42.75 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 43.25 และประสบการณ์ทำงาน 4 - 6 ปี ร้อยละ 46.50 สรุปผลค่าเฉลี่ยปัจจัยแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม ดังนี้

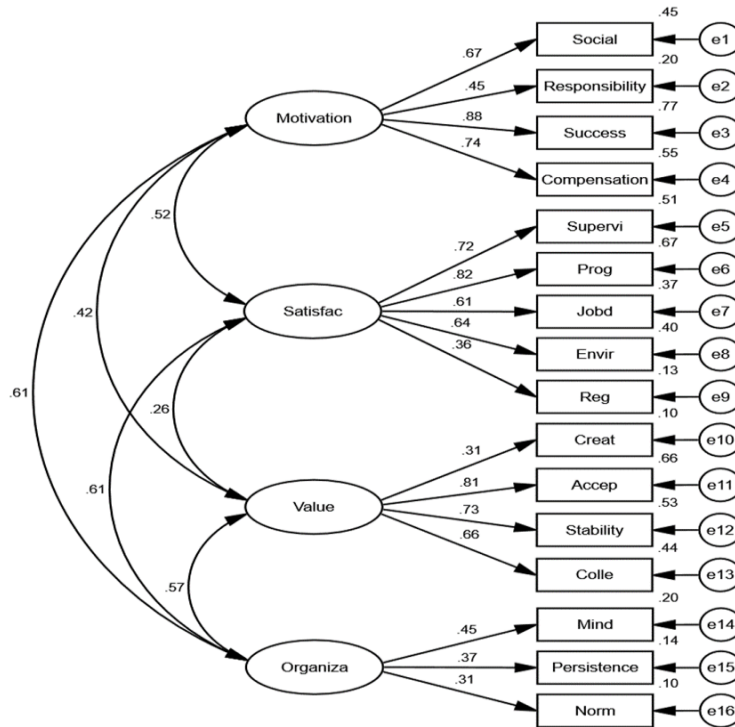
1. การวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของพนักงาน เห็นว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณารายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นความผูกพันต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมาแรงจูงใจในงาน ($\bar{X} = 4.46$) ความพึงพอใจในงาน ($\bar{X} = 4.44$) และค่านิยมในงาน ($\bar{X} = 4.44$)

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในกรุงเทพมหานคร แสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี	ค่า ดัชนี	เกณฑ์	ผลบ่งชี้
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2)	13.624	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	-
2. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.990	$p > 0.05$	เหมาะสมดี
3. ค่าสถิติไค-สแควร์ สัมพัทธ์ (Relative Chi-square: 45.090/50)	0.487	$\chi^2 / df < 2.00$	เหมาะสมดี
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI)	0.996	$GFI > 0.95$	เหมาะสมดี
5. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI)	0.980	$AGFI > 0.95$	เหมาะสมดี
6. ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Square Residual: RMR)	0.007	$RMR < 0.05$	เหมาะสมดี
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	0.000	$RMSEA < 0.05$	เหมาะสมดี
8. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI)	1.000	$CFI > 0.95$	เหมาะสมดี

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมพอดีของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องค่า Chi-square = 13.624, Chi-square/df = 0.487, df = 28, p-value = 0.990, GFI = 0.996, AGFI = 0.980, CFI = 1.000, RMR = 0.007, RMSEA = 0.00 มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) ค่าค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาค่าดัชนีความเหมาะสมพอดีอื่น ๆ ได้แก่ ค่าดัชนีระดับความเหมาะสมพอดี (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเปรียบเทียบ (CFI) ซึ่งมีค่าสูงตามเกณฑ์ แสดงว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมทั้งค่าดัชนีรากกำลังที่สองเฉลี่ยของเศษ (RMR) และค่าดัชนีรากกำลังที่สองของความคลาดเคลื่อนการประมาณค่า (RMSEA) แสดงว่าองค์ประกอบโมเดลมาตรฐานวัดปัจจัยแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้เกณฑ์พิจารณา (Kanlaya, 2013; Blunch, 2013; Byrne, 2016) นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกตัวแปรชีวิตมีระดับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกตัวแปรสังเกตได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก ตั้งแต่ 0.31 - 0.88



Chi-square = 13.624, Chi-square/df = .487, df = 28, p-value = .990,

GFI = .996, AGFI = .980, CFI = 1.000, RMR = .007, RMSEA = .000

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการพัฒนารูปแบบแรงจูงใจในงาน
ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพราะว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรฯ มีความพึงพอใจในงานที่ทำ จึงช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและมีส่วนร่วมในองค์กร ทำให้ผลผลิตขององค์กรสูงขึ้น ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับ เกียรติ บุญโย, (2562) พบว่า การสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร การพัฒนาพนักงานทุกระดับให้เป็นคนดี คนเก่ง

ให้มีพฤติกรรมในการทำงานอย่างมืออาชีพ และมีความพร้อมในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ภายใต้หลักการความห่วงใย การแบ่งปัน และการเอาใจใส่ต่อพนักงาน ช่วยส่งเสริมให้พนักงานพร้อมช่วยองค์กร ไปพร้อมกับการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน ผ่านกลยุทธ์และนโยบายในการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร ทั้งในรูปแบบของค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิด Herzberg et al. (1959, pp. 59-83) โดยพฤติกรรมของมนุษย์และมูลเหตุจูงใจในการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความสำเร็จ 2) การยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงาน 4) ความรับผิดชอบ และ 5) ความก้าวหน้า

ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีอิทธิพลรวมเท่ากับ ($TE = 0.29$) อิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ ($DE = 0.29$) อิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกเท่ากับ ($IE = 0.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยแรงจูงใจในงาน มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่า มีอิทธิพลรวมเท่ากับ ($TE = 0.21$) อิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ ($DE = 0.15$) นอกจากนี้พบว่า มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกเท่ากับ ($IE = 0.06$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเพราะว่า เมื่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรฯ มีความพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารงาน และการปกครองบังคับบัญชา รวมถึงการมีเพื่อนร่วมงานและมีหัวหน้างานหรือผู้บริหารที่ให้ความสำคัญต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม ก็ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในงานและเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กรฯ โดยส่งผ่านปัจจัยความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับอภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำณ โชนะโชติ (2562) อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ Ingarianti, T. M. (2018) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่างานและความมุ่งมั่นขององค์กรพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญระหว่างงานคุณค่าและความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึงสามารถทราบได้ว่าองค์กรที่มีมูลค่างานสูงจะแสดงความผูกพันต่อองค์กรสูงเช่นกัน

สำหรับค่านิยมในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยพบว่า มีอิทธิพลรวมเท่ากับ ($TE = 0.17$) อิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ ($DE = 0.17$) อิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกเท่ากับ ($IE = 0.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยค่านิยมในงานมีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่า มีอิทธิพลรวมเท่ากับ ($TE = 0.17$) อิทธิพลทางตรง

เชิงบวกเท่ากับ ($DE = 0.13$) อิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกเท่ากับ ($IE = 0.04$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยส่งผ่านปัจจัยความพึงพอใจในงาน เป็นเพราะว่า เมื่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรฯ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ก็จะทำให้รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งที่ได้ร่วมงานกับองค์กร รวมถึงการมีรายได้ที่มั่นคง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ก็ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรฯ สอดคล้องกับ Meyer, Irving and Allen (1998, p. 33) ที่พบว่า ค่านิยมเกี่ยวกับงานและประสบการณ์มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร และสัมพันธ์กับ Super (1970, p. 4) แรงจูงใจ คือ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานอันจะนำไปสู่พฤติกรรมของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ขณะที่ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยพบว่า มีอิทธิพลรวมเท่ากับ ($TE = 0.23$) อิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ ($DE = 0.23$) อิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกเท่ากับ ($IE = 0.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเพราะว่า เมื่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรฯ มีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรสูง และมีความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้มาก ก็มีแนวโน้มว่าพนักงานย่อมจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติอย่างเต็มที่และมีความสุขในการทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป สอดคล้องกับ Hulin (1991, p 448) ความผูกพันเป็นตัวแปรโครงสร้างโดยรวม เป็นการตอบสนองที่เป็นความรู้สึกชอบที่มีต่อองค์กร ในภาพรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานเป็นการสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคลากรที่มีต่องานหรือลักษณะของงานที่ตนเองรับผิดชอบ

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความแตกต่างหลากหลายในทั้งในด้านความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ อายุ ซึ่งการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาพนักงานทุกคนให้มีความรู้ทักษะ สมรรถนะ มีแรงจูงใจในงาน และเกิดเป็นค่านิยมในงาน จะช่วยให้พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีต่อองค์กรอย่างต่อเนื่องและอาจดึงดูดให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้มากกว่าตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ แต่ในทางกลับกันองค์กรไม่สามารถดึงดูดใจให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบกับมีข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ ทำให้ประสิทธิภาพของงานไม่ดี

เท่าที่ควร และอาจส่งผลให้เกิดการโอนย้ายงาน ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และไม่มีความผูกพันต่อองค์กร สุดท้ายก็อาจทำให้องค์กรต้องสูญเสียพนักงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้านและมีความรู้ความสามารถไป ดังนั้น แรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน และความพึงพอใจในงาน จึงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและสามารถพัฒนาองค์กรต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงนโยบาย

1. ด้านแรงจูงใจในงาน ควรมีนโยบายเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในส่วนงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย และกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกว่าจะอยากจะทำงานให้สำเร็จ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็นถึงศักยภาพ หรือความสามารถในการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน จนทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

2. ด้านค่านิยมในงาน ควรมีนโยบายเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ เมื่อผู้บังคับบัญชาเปิดใจ ยอมรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงาน จะสามารถทำให้พนักงานมีความกล้าที่จะแสดงออกต่าง ๆ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์กร รวมทั้งควรที่จะมีการจัดกิจกรรมที่ให้พนักงานได้ทำความรู้จักกัน สร้างความสามัคคีในทีมอยู่เสมอ เพื่อทำให้เกิดการยอมรับและเป็นการสร้างบรรยากาศที่นำทำงานมากยิ่งขึ้น จนพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

3. ด้านความพึงพอใจในงาน องค์กรควรมีนโยบายกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของพนักงาน และส่งเสริมให้มีอุปกรณ์การทำงานที่ช่วยสร้างความสะดวกสบาย มีความปลอดภัย แก่พนักงานทุกคนด้วยความยุติธรรม เสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน เพื่อเสริมสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กรให้อยู่ในระดับสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงปฏิบัติ

1. ควรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารในองค์กรให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านนโยบาย เป้าหมายของธุรกิจจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความรู้สึกเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

2. ควรให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมให้ความรู้อยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้สูงขึ้น เพื่อพิจารณามอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้และทักษะของพนักงาน ในการส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในงานและมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

3. ควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่พนักงานได้รับนั้น เพราะสวัสดิการเป็นสิ่งดึงดูดให้พนักงานมีความตั้งใจ มุ่งมั่นต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ตนเองได้รับ เนื่องจากพนักงานมองว่าการได้รับสวัสดิการที่ดีช่วยให้มีชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น และช่วยเสริมสร้างความมั่นคงในภายภาคหน้า

4. ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย ตลอดจนการส่งเสริมให้เกิดสังคมการทำงานที่ดี เพราะเปรียบเสมือนขวัญและกำลังใจที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกลุ่มตัวอย่างอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มขนาดอื่น ๆ เพื่อศึกษา เปรียบเทียบแรงจูงใจในงาน ค่านิยมในงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

3. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร กระจางแสง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี**, 11 (26), หน้า 116-129.
- เกียรติ บุญโย. (2562). การสร้างแรงจูงใจในพนักงานเพื่อความพึงพอใจในองค์กร. **วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง**, 8(1), หน้า 237 – 250.
- ศุภริน เจริญพานิช. (2564). **บทวิเคราะห์ธุรกิจ SMEs (Quick Study) สาขาธุรกิจร้านอาหาร**. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2565 จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download20210909160132.pdf.
- เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจในยุคการเปลี่ยนแปลง. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี**, 6(1), หน้า 1-16.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2562). **กำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562**. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2563. จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download20200114100108.PDF
- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำรณ โชชนะโชติ. (2562). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน. **วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ**, 6(1), มกราคม - มิถุนายน, หน้า 301 - 333.
- Herzberg, F. (1959). **Federick, Mausner, Bernard and Synderman, Block the Motivation to Work**. New York; John Willey.
- Ingarianti, T. M. (2018). The Relationship between Work Value and Organizational Commitment on Student of Sekolah Polisi Negara Mojokerto. In 3rd ASEAN Conference on Psychology, **Counselling, and Humanities (ACPCH 2017)**. Atlantis Press. pp. 62 – 66.
- Meyer, J. P., Irving, P. G., & Allen, N. J. (1998). Examination of the combined effects of work values and early work experiences on organizational commitment. **Journal of Organizational Behavior: The International**

**Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology
and Behavior, 19(1), pp. 29-52.**

Super, D. E. (1970). **Work values inventory: Manual.** Riverside Publishing
Company.

