

**ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์  
ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)**

ชนนิกานต์ ศิริศักดิ์วัฒนา<sup>1</sup>, ประเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม (Independent Sample t-Test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยหากพบว่า มีความแตกต่างที่ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 จะทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน Least Significant Difference (LSD) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาปฏิบัติงาน (ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน) 1 - 3 ปี และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน (ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน) และจังหวัดที่ปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายด้านทักษะ ความต่อเนื่องของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 66.50 (R square = 0.665)

**คำสำคัญ :** ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

The purposes of this study are to study the differences between personal factors and organizational commitment of Employee's Organizational Operational KFC North, The QSR of Asia Co., Ltd. Thailand Beverage Public Co., Ltd. and to study the factors of job characteristics that affect organizational commitment of Employee's Organizational Operational KFC North, The QSR of Asia Co., Ltd. Thailand Beverage Public Co., Ltd. The samples of this study were Employee's Organizational Operational KFC North, The QSR of Asia Co., Ltd. Thailand Beverage Public Co., Ltd. 400 people. The questionnaires were used a research tool. Additionally, statistical in data analyze was frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, comparing differences between two groups with Independent Sample t-Test, One-Way ANOVA, and used the Least Significant Difference (LSD) analysis is carried out if the difference is less than or equal to 0.05 and analysis data by using Multiple Regression Analysis. The results of the study Most of the employees are female, aged 21-25 years old, have single marital status, have a bachelor's degree, have working period (From the beginning to the present) 1-3 years and most of them work in Chiang Mai. It was also discovered that the Level of opinions about job characteristics factors Overall, it was at a high level. The level of opinions about the organization's commitment Overall, it was at a high level. The personal factors of marital status, have working period (From the beginning to the present) and province of work are different, Will have different to the organization was statistically significant at the 0.05 level. The factors related to the nature of work are skill diversity, work continuity, importance of work, independence in work and work reflection was statistically significant at the 0.05 level and overall had a forecasting coefficient of 0.665

**Keywords :** The factors of job characteristics, Commitment to the organization, Employee's Organizational Operational KFC North, The QSR of Asia Co., Ltd. Thailand Beverage Public Co., Ltd.

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคลากรขององค์กรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีคุณค่า ต้องรักษาและฝึกฝนให้มีสมรรถนะตรงตามที่ต้องการ เพราะการที่องค์กรทำบุคลากรเก่ง ๆ หลุดมือนั้น บ่งบอกถึงการเสียทรัพยากรที่มีคุณค่า และยังต้องเสียเงินทุน ตั้งแต่การรับสมัคร คัดกรอง ฝึกฝนและพัฒนา เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากร ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองระยะเวลาและไม่เกิดผลดีอย่างมาก สิ่งที่องค์กรพึงระวังคือ องค์กรมีการสร้างแรงดึงดูดและเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันได้ด้วยวิธีใด จึงจะเกิดการยอมรับบรรทัดฐานขององค์กร พร้อมเสียสละและทำงานสุดความสามารถให้แก่องค์กร

ปัจจุบันการเติบโตด้านเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ปัญหาใหญ่ที่ทุกองค์กรต้องเผชิญคือปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) มีอัตราการลาออกที่เป็นปัญหาหนึ่งขององค์กรในขณะนี้ เมื่อนำจำนวนบุคลากรและอัตราการลาออกมาวิเคราะห์ พบว่า ภาคเหนือมีอัตราการลาออกของพนักงานสูงกว่าภาคอื่นๆ ในประเทศไทย เนื่องจากพนักงานมีทางเลือกมากขึ้นที่จะตัดสินใจไปอยู่กับองค์กรที่ดีกว่า จากการสอบถามสาเหตุของการลาออกพบว่า ส่วนมากพบปัญหาในเรื่องการไม่ชอบรูปแบบการทำงานและไม่ทนต่องาน ดังนั้นองค์กรต้องพยายามหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอัตราการลาออกและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยมุ่งที่จะรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้ทราบสาเหตุและสภาพปัญหาที่แท้จริง และนำข้อมูลที่ได้มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานและวิธีการสร้างความผูกพันในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กรและปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)

### สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) นั้นได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980) โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน จังหวัดที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความหลากหลายด้านทักษะ ความต่อเนื่องของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากงาน ตัวแปรตามหรือตัวแปรอิสระ ความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน และเก็บข้อมูลจากเคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ 12 จังหวัด ได้แก่ ตาก อุตรดิตถ์ พะเยา ลำปาง เชียงใหม่ เชียงราย พิชญ์โลก สุโขทัย พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ และอุทัยธานี ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน กันยายน - พฤศจิกายน พ.ศ.2565

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)
2. ช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของพนักงานและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา รูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ในด้านการเสริมสร้างให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท

เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยรวมและเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรสำหรับหน่วยงานอื่นต่อไป

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

ลักษณะงาน หมายถึง งานที่มีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ เหมาะสมกับความสามารถของตน มีการออกแบบ กำหนดภาระงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยครอบคลุมไปถึงความยากง่ายของงาน ซึ่งจะส่งผลต่อภาวะทางจิตใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ต้องการที่จะทำงานและก่อให้เกิดผลบวกกับงานและตนเอง

Hackman and Oldham (1980) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานโดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ความหลากหลายด้านทักษะ หมายถึง ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญที่มีศักยภาพของพนักงานที่สามารถนำมาปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้สำเร็จ
2. ความต่อเนื่องของงาน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งที่พนักงานได้รับมอบหมายตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการทำงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผลสำเร็จได้ ตรงตามที่กำหนด
3. ความสำคัญของงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานของคนในองค์กรเดียวกันหรือกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนในองค์กร เช่น ความสำคัญของงาน ปริมาณงาน เวลาในการทำงาน เป็นต้น
4. ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การให้อิสระ โอกาสและความสำคัญในการทำงานของบุคลากร ทั้งด้านความคิด การเสนอความคิดเห็นต่างๆ และการตัดสินใจ ในการทำงานและในการประชุมขององค์กร
5. ผลสะท้อนจากงาน หมายถึง ผลตอบรับจากการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เมื่อบุคลากรทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกทางด้านสภาวะทางจิตใจในบุคลากร ทำให้ได้ทัศนคติที่เป็นบวกต่อองค์กร ยอมรับค่านิยม เป้าหมายและความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งความผูกพันเป็นหนึ่งในสิ่งที่สำคัญในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

Allen and Meyer (1990) นำเสนอรูปแบบความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกผูกพัน ความภาคภูมิใจ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทั้งการทำงาน การเสนอความคิดเห็นต่างๆ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจสูงก็จะแสดงถึงผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการต้องการทำงานหรือต้องการประโยชน์จากองค์กร เช่น การก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในอาชีพ เป็นต้น ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่างๆ เช่น ลาออก โยกย้ายหรือไม่เปลี่ยนแปลงองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากสิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือ เช่น รูปแบบในการทำงาน การทำงานร่วมกัน นโยบายและการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น จะเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตนเอง เป็นความผูกพันของบุคคลเพื่อตอบสนององค์กรในรูปของความซื่อสัตย์ เสียสละและทุ่มเทปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพราะนั่นคือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐสุดา ศรีภิรมย์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า เพศ การศึกษา สถานภาพการสมรสและตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนอายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทวิช อุศมา (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทวีฟาร์ม จำกัด อำเภอละงู จังหวัดสตูล พบว่า ลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานสูงสุดคือ ผลย้อนกลับของงาน ความสำคัญ ความมีเอกลักษณ์ ความมีอิสระในการทำงานและความหลากหลายของทักษะ ตามลำดับ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูง รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 30-40 ปี และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ประสพการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานตั้งแต่ 6-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 4 ปี ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยลักษณะงานด้าน ผลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือความมีเอกลักษณ์ ความมีอิสระ ความสำคัญและความหลากหลายของทักษะในการทำงาน ตามลำดับ

จิตติมา หล้าทอง (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์ส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ยด้านความหลากหลายของงานสูงสุด ด้านประสพการณ์การทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรสูงสุด ด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เพศ อายุ

สังกัด สถานภาพและระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนรายได้ ระยะเวลา ลักษณะงานและประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วารารักษ์ ลีเลิศพันธ์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 347 คน พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ระดับปานกลาง ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว รายได้และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะงานกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก และปัจจัยด้านความต้องการของพนักงานกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมาก

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งการเก็บข้อมูลจะใช้เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบกันใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ โดยมีค่า IOC มากกว่า 0.50 และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือตามวิธีของครอนบาช โดยมีค่า 0.96 ดังนั้นแบบสอบถามจึงมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ (12 จังหวัด ได้แก่ ตาก อุตรดิตถ์ พะเยา ลำปาง เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา โลก สุโขทัย พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ และอุทัยธานี) ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน จังหวัดที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านลักษณะงาน หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม (Independent Sample t-Test) ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน จังหวัดที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยหากพบว่ามี ความแตกต่างที่ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 จะทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน Least Significant Difference (LSD) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple regression Analysis) โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่าง ปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)

## ผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีสถานภาพโสด จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน (ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน) 1 - 3 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.493 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความหลากหลายด้านทักษะ ผลสะท้อนจากงาน และความต่อเนื่องของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.767 3.669 และ 3.426 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงานและความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.309 และ 3.294 ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.484 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.584 และ 3.479 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.389

### การพิสูจน์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน (ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน) และจังหวัดที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน



สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายด้านทักษะ ความต่อเนื่องของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 66.50 (R square = 0.665)

### อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

จากการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรารักษ์ ลีเลิศพันธ์ (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว รายได้และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐสุดา ศรีภิรมย์ (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จิตติมา หลักทอง (2558) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วน ยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และวรารักษ์ ลีเลิศพันธ์ (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)

พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยในด้านความหลากหลายด้านทักษะ ความต่อเนื่องของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทวิช อุศมา (2560) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทวีฟาร์ม จำกัด อำเภอละงู จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะงานด้านผลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือความมีเอกลักษณ์ ความมีอิสระ ความสำคัญและความหลากหลายของทักษะในการทำงาน ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้บริหารควรพิจารณากระบวนการจ้างเพิ่มเติม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน หากสร้างผลงานดีอาจจะมีรางวัลเป็นค่าตอบแทนหรือมีการยกย่องชมเชย เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ผู้บริหารควรจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และงานที่ต้องรับผิดชอบ ควรให้พนักงานมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้มากขึ้น สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก ถือเป็น การสร้างระบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในตนเอง นอกจากจะเป็นการพัฒนาศักยภาพในการทำงานแล้ว ยังเป็นแรงผลักดันและแรงบันดาลใจในการทำงาน สร้างความจงรักภักดีที่จะอยู่กับองค์กร ซึ่งจะส่งผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรมีมากยิ่งขึ้นด้วย

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ดังนั้นในการศึกษาครั้งถัดไป ควรมีการศึกษาควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคเอฟซี บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย ภาคเหนือ ในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ในภาคเหนือ

ดังนั้นการศึกษาครั้งถัดไปควรรขยายกลุ่มประชากรไปทั่วประเทศ เพื่อทราบระดับความผูกพันที่มีต่อ บริษัท และใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลของบริษัทต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- เซ่นร้าน KFC ในเครือไทยเบฟฯ เตรียมฉลองครบ 430 สาขา พร้อมรุกธุรกิจกาแฟ KFC Café by SO COFFEE. (2565). ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2565, จาก <http://www.marketthink.co/28690>
- ณัฐสุดา ศรีภิรมย์. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ออมสินภาค 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- จิตติมา หลีกทอง. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ทวิช อุศมา. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทวีฟาร์ม จำกัด อำเภอละงู จังหวัด สตูล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 6,1-18.
- Hackman, & Oldham. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley: Reading Mass.