

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานกับ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
RELATIONSHIPS BETWEEN JOB MOTIVATION, WORK EXPERIENCE AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF AMONG EMPLOYEES
IN THE FOOD DELIVERY BUSINESS IN PATHUMWAN, BANGOKO

ปณิศา วิชัยดิษฐ¹
ณัฐพัชร มณีโรจน์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .780 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำนวน 205 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบค่าที่ One-way Anova และทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร มี 7 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 5) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 6) ด้านเงินเดือน และ 7) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และตัวแปรประสบการณ์การทำงานที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร มี 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร 2) ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร 3) ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนอง จากองค์กร และ 4) ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร โดยทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี

¹สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²อาจารย์ ดร.ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ABSTRACT

The objective of this study was to find out the degree of job motivation work experience with the organization. And the relationship between the incentive to work. Experience in working with the engagement of employees in the food delivery business in Pathumwan, Bangkok. The tool used in this study was a questionnaire. The confidence of the whole issue. Reliability of the questionnaire is equal to .780, with 5 level rating scales that are arranged in ascending order. The samples consisted of two hundred and five five of food delivery employees in Pathumwan, Bangkok. The data analysis included t-test, the difference synthase with One-way Anova and test relationships between variables with Pearson product moment correlation coefficient.

The research found that job motivation, work experience with the organization. There is a moderate positive relationship statistically significant level of .05. Variable incentive to work is positively correlated moderately with strong ties to the organization with seven variables: 1) the success of the work, 2) relationships with supervisors, 3) Responsibility 4) the nature of the practice. 5) the progress of work 6) salary and 7) have been respected. And variable experience that correlates moderately with strong ties to the organization, there are 4 variables: 1) the attitude towards colleagues and the organization, 2) feel that their role and importance to the organization, 3) a. expect to receive a response from the organization, and 4) the ability to rely on the organization. All variables are statistically significant level of .05

Keywords: Job Motivation, Organizational Commitment, Employees in the Food Delivery Business

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ยังได้รับความนิยมอย่างสม่ำเสมอ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากยังคงมีสินค้าบางประเภทที่เหมาะสมกับการขนส่งแบบเดลิเวอรี่ จากข้อมูลสถิติรวบรวมโดย ในปี พ.ศ. 2559 มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.4 โดยมีมูลค่า 1.828 แสนล้านบาท เป็นปรากฏการณ์ที่สำคัญในรอบหลายปีที่ผ่านมา (ศรีวิภา สิริปัญญาวิทย์. 2559) ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในหลายปีที่ผ่านมาซึ่งโดยเฉลี่ยจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 7-10 ต่อปี แต่บางธุรกิจ มีสาเหตุหลักจากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยภายในประเทศ และสภาพการเมืองที่ไม่แน่นอน ซึ่งส่งผลให้มีการส่งเสริมการขายที่ลดลง อีกทั้งประชาชนส่วนใหญ่มีการชะลอการใช้จ่ายออกไปอีกด้วย ซึ่งยอดขายในปีที่แล้วของธุรกิจขายอาหารเบอร์หนึ่งของประเทศไทยอย่างแมคโดนัลด์ (McDonald's) มียอดขายลดลงร้อยละ 3.27 โดยมีมูลค่า 1.62 หมื่นล้านบาท เนื่องจากผลประกอบการที่ลดลง เหตุผลหลัก คือ ผู้บริโภคในทุกวันนี้ต่างให้ความสนใจในสุขภาพ และภาพลักษณ์ของตนเองมากขึ้น (ปวีณา โชตมณีวงศ์. 2550) ซึ่งเป็นทิศทางเดียวกับผู้บริโภคทั่วโลกในปัจจุบัน กระแสเดลิเวอรี่ กำลังมาแรง และเป็นที่น่าจับตามองของธุรกิจเอสเอ็มอี เพราะหลายธุรกิจ หลายกลุ่มสินค้าต่างเริ่มปรับตัวสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่นิยมเดินทางมาจับจ่ายใช้สอยหรือ รับประทานอาหารนอกบ้าน แต่ผู้บริโภคยุคปัจจุบันกลับหันมาใช้บริการเดลิเวอรี่มากขึ้น เพราะข้อจำกัดเรื่องของเวลาความเหนื่อยล้ากับการจราจรติดขัด และน้ำมันแพงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปัจจัยดังกล่าวกลายเป็นช่องว่างของบริการรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “เดลิเวอรี่” ปัจจุบัน ธุรกิจเอสเอ็มอีที่เปิดบริการเดลิเวอรี่สามารถ

แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ธุรกิจอาหาร และธุรกิจบริการในประเทศไทยธุรกิจเดลิเวอรีประเภทสินค้าอาหาร เป็นกลุ่มที่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีมีความสนใจทำธุรกิจมากที่สุด ปัจจุบันธุรกิจเดลิเวอรีสินค้าอาหารในภาพรวม มีมูลค่าประมาณ 8,000-10,000 ล้านบาทเพิ่มขึ้นร้อยละ 15-20 ของทุกปี (อริศรา พลายชูไชย. 2558)

ดังนั้น การที่ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรีจะประสบความสำเร็จได้นั้น นอกจากคุณภาพสินค้า และบริการแล้ว บริษัทควรคำนึงถึงพนักงานด้วย ต้องแสวงหากลยุทธ์ในการจูงใจเพื่อผลักดันพนักงานเกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดริเริ่ม ซึ่งส่งผลให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ หากมีการละเลยในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ย่อมทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และอาจทำให้เกิดการแสดงออกในหลายรูปแบบ เช่น การขาดงานบ่อย การทำงานไม่เต็มที่ สร้างผลงานได้น้อย หรือ ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร ทั้งนี้ องค์กรจึงมีหน้าที่สำคัญในการที่จะต้องสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีมีความพึงพอใจจนพัฒนาเป็นความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทุกองค์กรต้องการ (ชูเกียรติ ยัมพวง. 2554)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เพราะธุรกิจขนส่งแบบเดลิเวอรี เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่น่าสนใจในภาวะช่วงเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน ยังเป็นช่องทางหนึ่งที่เปิดโอกาสให้คนที่มีความสามารถมีความคิดริเริ่ม กล้าเสี่ยงในการแสวงหาความสำเร็จ และการเติบโตของกลุ่มธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรีงานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรีให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรีเพื่อให้เกิดความจงรักภักดี และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
2. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองขององค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทักษะที่ดีมีต่อเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959) อธิบายความหมาย การจูงใจผู้ปฏิบัติงาน เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้อสมมติฐานของแนวคิดนี้เชื่อว่าคน หรือ ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดี มีประสิทธิภาพได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากเกิดความไม่พึงพอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ เช่น ทำให้ลดความสนใจในงาน เกิดความท้อถอยในการทำงานยิ่งขึ้น ทำให้ผลงานในการผลิตตกต่ำลง เป็นต้น หน้าที่ของผู้บริหาร คือ จะต้องรู้จักวิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจที่สุด อันจะเป็นผลต่อผลิตผลที่สูงที่สุดด้วย

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยเมื่อพนักงานในองค์กรได้รับการตอบสนองแล้ว จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ปัจจัยจำพวกนี้ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงาน (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือ เป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เมื่อพนักงานในองค์กรไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะสร้างให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นได้ Hygiene แปลว่า การหลีกเลี่ยง ความยากลำบากทางสุขภาพของมนุษย์จากสภาพแวดล้อม ไม่ได้สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แม้จะเพิ่มปัจจัยจำพวกนี้ ไม่เป็นผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาวขึ้นได้ มีดังนี้

2.1 นโยบายการบริหาร และองค์กรประกอบ (Company Polity and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.3 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.4 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.5 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จได้ในอนาคต

ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

นักทฤษฎีองค์กรทั่วไปยอมรับว่าประสิทธิภาพขององค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง แต่เป็นผลมาจากปัจจัยหลายปัจจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมสนับสนุนต่อ เป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นผลจากความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร อีกทั้งทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กรตลอดจนผลการวิจัยต่าง ๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2559)

1. ความผูกพันต่อองค์กรอาจจะเป็นเครื่องมือพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน อัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กรเพราะสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่อง หรือ พัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดีของสมาชิกในองค์กรซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงานเพราะความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น และค่อย ๆ พัฒนาขึ้นอย่างมั่นคง

3. การทำความเข้าใจเรื่องความผูกพันต่อองค์กรช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้น ถึงกระบวนการ หรือขั้นตอนที่คนจะสร้างความผูกพัน หรือ เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ขึ้นมาเพราะพฤติกรรมต่าง ๆ ย่อมมีที่มาเป็นเรื่องของความมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของมนุษย์ มีผลจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามค่านิยม ทัศนคติ บุคลิกภาพ และบทบาทความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของตนได้มากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร เป็นพนักงานปฏิบัติงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี ในเขตปทุมวันกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตำแหน่ง พนักงานบริการภายในร้าน และพนักงานขนส่ง มีจำนวน 5 บริษัท ได้แก่ เดอะ พิตซ้า คอมปะนี (The Pizza Company) พิตซ้า ฮัท (Pizza Hut) เคเอฟซี (KFC) เอสแอนด์พี (S&P) และสเวนเซนส์ (Swensen's) มีจำนวน 394 คน (ข้อมูลจากผู้จัดการสาขาทั้ง 5 บริษัท ในเขตปทุมวัน, 2561)

2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานปฏิบัติงานใน ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี จำนวน 5 บริษัท มีจำนวน 394 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างใช้สูตรการหาขนาดของการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (W.G. Cochran, 1953) กรณีทราบจำนวนประชากรแต่ประชากรไม่มากที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีการยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 205 ตัวอย่าง

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Proportion Stratified Sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี ตามจำนวนประชากร ในแต่ละชั้นมีความเป็นเอกพันธ์ระหว่างชั้นมีความแตกต่างกัน จำนวนสมาชิกในกลุ่มย่อยจะถูกกำหนดให้เป็นสัดส่วน (proportion) ตามสัดส่วนที่ปรากฏในประชากร

3.1 ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มี 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่หนึ่ง แรงจูงใจในการทำงาน มี 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 6) ด้านเงินเดือน และ 7) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ตอนที่สอง ประสบการณ์ในการทำงาน มี 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร 2) ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร 3) ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร และ 4) ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก และตอนที่สาม ความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร 2) ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอ้างอิงเป็นการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Bartz. 1999) ประกอบด้วย ช่วงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .81-1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก อยู่ในช่วง .61-.80 มีความสัมพันธ์กันสูง อยู่ในช่วง .41-.60 มีความสัมพันธ์กันปานกลาง อยู่ในช่วง .21-.40 มีความสัมพันธ์กันต่ำ อยู่ในช่วง .01-.20 มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก และ .00 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย มีดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านเงินเดือน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือตามลำดับ

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ มีความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง รองลงมาคือ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ ทันตามเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และตระหนักในความรับผิดชอบต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลาตามลำดับ

1.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ มีความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่ และลักษณะงานในหน้าที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถตามลำดับ

1.3 ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ มีความรับผิดชอบงานอย่างเต็มความสามารถ รองลงมาคือ งานที่ทำมีการ

กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน รองลงมาคือ มีความพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ และรู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ

1.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยมาก ในการทำงานนี้ รองลงมาคือ เห็นว่าการทำงานในองค์กรนี้ไปเรื่อย ๆ จะทำให้ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านสูงขึ้น รองลงมาคือ ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ และได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตามลำดับ

1.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของตน เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้อ ความสามารถในการทำงานของตน และหัวหน้างานกล่าวยกย่อง ชมเชยผลการปฏิบัติงานของตนโดยส่วนตัว หรือ ยกย่อง ชมเชยในที่ประชุม ตามลำดับ

1.6 ด้านเงินเดือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ การจ่ายเงินเดือนขององค์กรชัดเจนถูกต้องตรงตามกำหนดรองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับความรู้ อ ความสามารถ และพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ตามลำดับ

1.7 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ หัวหน้างานของเป็นกันเอง และให้ความสนใจพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ หัวหน้างานให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง และหัวหน้างานมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาระดับประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร รองลงมาคือ ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร และด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ตามลำดับ

2.1 ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ความสำเร็จขององค์กร มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ รองลงมาคือ ทำงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ได้คาดหวังไว้ และได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ อ ความสามารถและความต้องการตามลำดับ

2.2 ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือคิดว่าความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถในการทำงาน รองลงมาคือ คิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเป็นพนักงานและการทำงานมีความเหมาะสม และคิดว่าจะมีการปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนให้สม่าเสมอ ตามลำดับ

2.3 ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ องค์กรสามารถช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ เช่น อุบัติเหตุทางท้องถนน รองลงมาคือ ตั้งแต่ทำงานกับองค์กร ได้รับประโยชน์จากสวัสดิการอย่างเพียงพอ และได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ หรือ งานที่ได้รับมอบหมายพิเศษตามลำดับ

2.4 ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ได้รับความร่วมมือ และช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง รองลงมาคือ สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา และองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานเป็นอย่างมาก ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ตามลำดับ

3.1 ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ยินดีที่จะปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่องค์กรกำหนดรองลงมาคือ ทราบถึงความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการทำงานของท่านกับองค์กร และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ตามลำดับ

3.2 ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ มีความรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่งกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร รองลงมาคือ เต็มใจที่จะเสียสละความสุข และประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จขององค์กรและเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ ตามลำดับ

3.3 ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ไม่คิดจะลาออกถึงแม้องค์กรจะประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน รองลงมาคือ พร้อมทั้งจะทุ่มเททุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร รองลงมาคือ รักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญ และรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง แม้ท่านจะได้รับผลประโยชน์มากกว่า ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.363*	มีความสัมพันธ์กันต่ำ	0.000
2. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.291*	มีความสัมพันธ์กันต่ำ	0.000
3. ด้านความรับผิดชอบ	0.473*	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง	0.000
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.687*	มีความสัมพันธ์กันสูง	0.000
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.625*	มีความสัมพันธ์กันสูง	0.000
6. ด้านเงินเดือน	0.687*	มีความสัมพันธ์กันสูง	0.000
7. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	0.161*	มีความสัมพันธ์กันต่ำ	0.021
รวม	0.480*		0.000

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 พบว่า การทดสอบสมมติฐานเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.480^*$) โดยพิจารณาตามรายด้าน มีดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.363^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.291^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.473^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง ($r = 0.687^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.625^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเงินเดือน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.687^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.161^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

ประสบการณ์ในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	Sig.
1. ด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร	0.166 [*]	มีความสัมพันธ์กันต่ำ	0.017
2. ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร	0.657 [*]	มีความสัมพันธ์กันสูง	0.000
3. ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร	0.447 [*]	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง	0.000
4. ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.306 [*]	มีความสัมพันธ์กันต่ำ	0.000
รวม	0.525[*]		0.000

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า การทดสอบสมมติฐานเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.525^*$) โดยพิจารณาตามรายด้าน มีดังนี้ ด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.166^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.657^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.447^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 และด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.306^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาพบประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน หรือมีอิทธิพลต่อกัน ความคาดหวังหรือแรงจูงใจเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่สูงมาก สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานในธุรกิจเดลิเวอรี่ มีความเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ของบริษัท สัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คือ มีความรู้สึกที่ดีต่อกันและร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งทำให้มีความรู้สึกดีต่อองค์กรตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชงชัย สันติวงษ์ (2550) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือ การพยายามให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน มีผลต่อการเข้าร่วมงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นทางที่จะได้รับประโยชน์ และมีผลประโยชน์ร่วมกัน การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบจะเป็นไปอย่างดีที่สุด การจูงใจจึงมีหลักสำคัญว่าต้องพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2553) ได้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator) ว่า การยอมรับ (Recognition) โดยปกติแล้วทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นคำยกย่องชมเชยหรือการให้ผลตอบแทน (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานมากทีเดียวเพราะทุกคนต้องการความสำเร็จ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรของพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์โดยรวมในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสังเกตเห็นว่างานที่ปฏิบัติกันนั้น พนักงานคิดว่างานที่ปฏิบัติมีความท้าทายอยู่เสมอ อาจเป็นเพราะลักษณะของการปฏิบัติงานนั้น เป็นเรื่องของการให้บริการ จึงจำเป็นต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด และทำให้รู้สึกกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งงานแต่ละตำแหน่งจำเป็นต้องอาศัยความอดทน และการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อร่วมงานจะเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ และส่วนใหญ่พนักงานจะทราบขั้นตอนและความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างชัดเจน สามารถปรับปรุงงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันให้มีวิธีการทำงานที่ไม่จำเจซ้ำซ้อนกัน ประกอบกับกฎระเบียบส่วนใหญ่ของบริษัท เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีความกล้าที่จะเสนอแนวความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้มีอิสระในการทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย และมีความคิดในเชิงบวก ในเรื่องความก้าวหน้า เป็นสิ่งที่ไม่ยากเลย หากพนักงานปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ประกอบกับผลงานที่ผ่านมาทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น และการที่หัวหน้างานให้พนักงานได้มีโอกาสได้เสนอแนะและมีส่วนร่วมในปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ จะทำให้พนักงานคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญกับองค์กร นอกจากนี้ การได้รับความร่วมมือ

เป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร และต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ เลียดประถม (2546) ได้ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์การของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะงานนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3. ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กันกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงาน ก็จะทุ่มเทให้กับงานเพื่อแสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ถึงแม้ถึงเวลาเลิกงานแล้ว สามารถปฏิบัติงานล่วงเวลาได้ กรณีมีงานเร่งด่วน ก็พยายามปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และพยายามพูดแต่สิ่งที่ดีขององค์กรให้บุคคลอื่นฟัง ซึ่งเปรียบเสมือนองค์กรเป็นบ้านหลังที่สอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาธิติกุล เจริญกุล (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มี ความสัมพันธ์ต่อองค์การของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขตแจ้งวัฒนะ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านยัง พบว่าพนักงานให้ความสำคัญด้านความเชื่อมั่นยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกองค์กร และให้ความสำคัญด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานในองค์กรน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานได้รับอิสระในการทำงานสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้รับการสนับสนุนให้ใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความจำเจในงาน มีการกำหนดลักษณะงานและให้ผลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเน้นการทำงานเป็นทีมมากกว่าเก่งเพียงคนเดียว จึงทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้ พนักงานยังมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความเต็มใจละมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มี 7 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน คือ หัวหน้างานควรเป็นผู้สร้างบรรยากาศ สร้างแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ รวมถึงมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด

1.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ หัวหน้างานควรให้พนักงานปฏิบัติงาน ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน และแนะนำลักษณะกระบวนการงานอย่างชัดเจน

1.3 ด้านความรับผิดชอบ คือ หัวหน้างานควรพิจารณามอบอำนาจในการตัดสินใจบางส่วนหรือทั้งหมด เพื่อให้พนักงานได้ใช้ความคิด วิเคราะห์งานด้วยตัวเอง และมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่าง

1.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน คือ หัวหน้างานควรสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ให้โอกาสในการตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบ หรือ ควบคุมมากเกินไป

1.5 ด้านการได้ยอมรับนับถือ คือ หัวหน้างานจำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กร เพื่อเป็นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

1.6 ด้านเงินเดือน คือ องค์กร หรือ บริษัทควรมีเกณฑ์ความชัดเจนเกี่ยวกับการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีเพื่อเป็นเครื่องชี้วัดการประเมินเลื่อนตำแหน่ง หรือ ขึ้นขั้นของพนักงาน

1.7 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ หัวหน้างานควรสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมในองค์กร สร้างความสามัคคีของหมู่คณะไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานให้เป็นองค์กรแห่งมิตรภาพ

2. ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกว่างค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้กับพนักงานมากขึ้น หรือ น้อยลงไม่มีผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันจึงไม่จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน

3. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร คือ หัวหน้างานควรสร้างค่านิยม สร้างความภาคภูมิใจ ซึ่งสามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีความภูมิใจกับองค์กร สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรเพื่อนำไปสู่ความเต็มใจในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

3.2 ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร คือ หัวหน้างานควรสร้างสิ่งจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเต็มใจที่จะเสียสละความสุข และประโยชน์ส่วนตัวเพื่ออุทิศตนในการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3.3 ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร คือ หัวหน้างานควรสร้างบรรยากาศให้พนักงานในองค์กรเป็นเสมือนหนึ่งสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันทำให้พนักงานทุกคนมีความรัก มีความผูกพันกันกับองค์กรประดุจเป็นเครือญาติ รวมถึงมีความภักดีต่อองค์กร และรู้สึกว่าการลาออกขององค์กรนี้เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องแม้จะได้รับผลประโยชน์มากกว่า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะสะท้อนภาพของคุณภาพชีวิตในด้านลึกของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ได้ความรู้ที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น

2. ศึกษาด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อที่จะได้ข้อค้นพบที่ลึกซึ้ง และทราบความคิดเห็นในประเด็นอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ที่นอกเหนือจากกรอบแนวคิดที่วิธีการวิจัยเชิงปริมาณได้กำหนดไว้

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ในการทำสารนิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ การวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมั่นเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพด้วยการได้รับความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิชัย เลิศไทยตระกูล อาจารย์ ดร.เศรษฐวิสุทธิ์ พรหมสิทธิ์ และอาจารย์ ดร.กวีพงษ์ เลิศวัชรา ที่ได้กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญใจ เสียดประดม. (2546). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาข้าราชการลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ปรินญาณิพนธ์ ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิระชัย ยมเกิด. (2549). ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ). ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2550). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปวีณา โชติมณีนรงค์; และคณะ. (2543). "ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการเลือกใช้บริหารส่งถึงบ้าน ศึกษากรณีธุรกิจฟาสต์ฟู้ด," ปทุมธานี: บริหารธุรกิจรังสิต.
- รุ่งทิพย์ คงมานะ. (2549). ศึกษาความสำเร็จของสมาชิกขายตรง บริษัทกัฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิค จำกัด ในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ลพบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- วันชัยวันชัย ศกุนตนาถ. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีวิภา สิริปัญญาวิทย์. (2547). 12 ชุมพล SMEs (12 ก้าวสู่ความสำเร็จ). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อรศรา พลายชูไชย; และคณะ. (2528). พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อฟาสต์ฟู้ด. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2558). การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2559). ความผูกพันต่อองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์.
- Alderfer, Clayton P. (1969). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organization Behavior and Human Performance*, 4: 75-142.
- Bartz, A. E. (1999). *Basic Statistical concepts* (4th ed.). New Jersey: Prentice - Hall.
- Cochran, W. G., (1953). *Sampling Techniques*. New York: Johe Wiley & Sons. Inc.
- Herzberg, Frederick, Bernarol; & Synderman, Barbara, Bloch .(1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.