

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
ในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร
Factors Affecting the Organizational Commitment of Personnel
in the Service Sector

เอกภูมิ ภูมิพิทักษ์กุล^{1*} และ สุธนา นาคฉาย²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Ekkaphum Phumiphithakkun^{1*} and Sutana Nakchai²

E-mail: 6314104030@rmail.ru.ac.th¹

¹Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand

² Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสพการณ์ในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานได้แก่ T-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศและความเสียสละเพื่อองค์การ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ พบว่า ด้านความเข้าใจในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยด้านประสพการณ์ในงาน พบว่า ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และด้านทัศนคติที่มีต่อองค์การ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านลักษณะงาน; ปัจจัยด้านประสพการณ์ในงาน; ความผูกพันต่อองค์การ

ABSTRACT

This research aims to study personal factors job characteristics factor and work experience factors that affect the organizational commitment of personnel in the service sector in Bangkok. It was conducted based on a quantitative approach. The surveys collected 400 samples of employees in the service sector in Bangkok. The statistical method, including frequency, percentage, mean and standard deviation, were applied to this research. Moreover, inferential statistics, T-test, F-test, and multiple regression were also used for analysis. As a result, it showed that 1) Personal factors found that gender and sacrifice for the organization Affect the organizational commitment of personnel in the service sector in Bangkok were different at a significant level of 0.05. 2) Factors regarding job characteristics found that understanding of work affects the organizational commitment differently in the service business in Bangkok at the 0.05 level of statistical significance. Lastly, 3) the work experience factors: it was found that the organizational commitment in the service sector and Bangkok area was affected by expectations from organizational responsiveness, attitude towards colleagues and attitude towards the organization differently. All have statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: job characteristics factor; job experience factor; organizational commitment

บทนำ

ปัจจุบันภาคบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลกเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว ภาคบริการมีบทบาทสำคัญต่อการจ้างงานและการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยมีสัดส่วนการจ้างงานในภาคบริการอยู่ในระดับสูงและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น สหรัฐฯ และอังกฤษ มีสัดส่วนภาคบริการสูงเฉลี่ย 75% ของ GDP (World bank, 2018, p. 1) ซึ่งในประเทศไทยจะเห็นได้ว่าภาคบริการมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยสัดส่วนภาคบริการของไทยอยู่ที่ระดับ 58.3% ในปี พ.ศ. 2563 แต่อย่างไรก็ตามกลับพบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่มีทักษะและประสบการณ์เฉพาะด้าน โดยจะเห็นได้ว่า “คน” เป็นหัวใจสำคัญของภาคบริการ (จิตเกษม พรประพันธ์ และคณะ, 2563, หน้า 2) การสร้างความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญมาก อาจกล่าวได้ว่าเมื่อบุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้วก็จะก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่การที่บุคลากรอยากจะทำางานร่วมกับองค์กรต่อไปอย่างยาวนาน อันนำมาซึ่งผลงานที่ออกมาดีทั้งคุณภาพและปริมาณ เพราะล้วนทำด้วยความเต็มใจและได้มององค์กรนั้นเปรียบเสมือนบ้านและครอบครัวของตนเอง ฉะนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารภายในองค์กร โดยเฉพาะธุรกิจภาคบริการ เพราะความสำเร็จหรือประสิทธิภาพขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ และในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น

ผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความผูกพันในการปฏิบัติงาน โดยจะเห็นได้ว่า หากบุคลากรในองค์กรไม่เกิดความผูกพันก็จะส่งผลให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานในที่สุด (รมิตา ประวัติ, 2564, หน้า 13)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากต้องการทราบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานครนั้นอยู่ในระดับใด บุคลากรที่มีความผูกพันมีปัจจัยส่วนบุคคลในลักษณะใด เพราะเหตุใด ตลอดจนลักษณะงานและประสบการณ์ในงานนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรหรือไม่ อย่างไรบ้าง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข หรือ ดำเนินการให้บุคลากรได้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงาน หรือดำเนินนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขต กรุงเทพมหานคร โดยอรรรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่ทรงคุณค่าและลดอัตราการลาออกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาจากประชากรที่อยู่อาศัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชาชนขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้จึงใช้การคำนวณจากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรหรือไม่สามารถนับจำนวนได้ของ W.G. Cochran (1963, p. 123) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

3.1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ความเข้าใจในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความมีโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.1.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่อองค์กร

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงาน เพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความเสียสละเพื่อองค์กร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยรวมทั้งสิ้น 4 เดือน

สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข หรือดำเนินการให้บุคลากรได้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

2. ได้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงาน หรือดำเนินนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร โดยธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่ทรงคุณค่าและลดอัตราการลาออกต่อไป

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า วิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ สำหรับผู้ที่สนใจต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังต่อไปนี้ ไพรซ์ ศิลาสรี (2559, หน้า 21) นริศ กระซังแก้ว (2563, หน้า 12) และณัฐพล ตรีบุญยะรัตน์ (2564, หน้า 13) กล่าวว่าถึงปัจจัยส่วนบุคคลได้สอดคล้องกันโดยอธิบายว่าลักษณะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล อาทิ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว และรายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้ใช้บริการ 1) เพศ แบ่งแยกตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้โดยดูจากเพศของผู้ใช้บริการ เป็นเกณฑ์เพื่อเป็นเกณฑ์ในตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละเพศ 2) อายุ กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน

กัน ย่อมจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ตามช่วงวัยสินค้าและบริการต่างๆ นักวิเคราะห์สามารถนำประโยชน์จากอายุที่แตกต่างของส่วนตลาดมาค้นคว้าหาความต้องการของตลาด 3) สถานภาพครอบครัวแบ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส การแตกแยกของชีวิตสมรส ซึ่งอาจเกิดจากเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ได้รวบรวมและแบ่งแยกสถานภาพสมรส ได้แก่ โสดสมรสหม้ายและไม่สมรสใหม่หย่าร้างและไม่สมรสใหม่ และสมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และ 4) รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด เนื่องจากระดับการศึกษามีผลต่ออาชีพ และอาชีพมีผลต่อรายได้ และรายได้ก็เป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเลือกซื้อหรือไม่เลือกซื้อสินค้าหรือบริการจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการระบุความแตกต่างที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาใช้ในการอธิบาย ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานครซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้เป็นตัวแปรที่ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังต่อไปนี้ Becker (1960, p. 152) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในองค์การว่า หมายถึง สภาวะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือพฤติกรรมบางอย่าง โดยบุคคลจะเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้ลงทุนลงแรงไปให้กับองค์การกับผลตอบแทนที่เขาได้นับจากองค์การ ซึ่งระดับของความผูกพันขององค์การนี้จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่เขาคิดว่าเขาได้ลงทุนลงแรงไปมากน้อยเพียงใด ลลิตา จันทรงาม (2559, หน้า 75) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเปรียบเทียบว่า เขาได้ลงทุนกำลังกาย สติปัญญา เวลา และพลังงานให้กับองค์การ และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป บุคคลนั้นย่อมหวังที่จะได้รับประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ซึ่งถ้าหากบุคคลนั้นลาออกหรือโยกย้ายจากองค์การไปแล้ว เขาจะสูญเสียอะไรไปบ้าง กล่าวคือ การที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้าเป็นสมาชิก องค์การยิ่งนานเท่าไรก็เหมือนกับเขาได้ลงทุนอยู่กับองค์การมากเท่านั้น ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความขึ้นตามระยะเวลาและยากที่จะทิ้งองค์การนั้นไป การศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า Buchanan (1974, p. 65) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดเพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์การทำให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การ การศึกษาเกี่ยวกับการวัดความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังต่อไปนี้ รมิตา ประวัติ (2564, หน้า 29) กล่าวว่า สิ่งที่บ่งชี้ว่าความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรนั้นคือแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรได้รวบรวมพอสังเขป ดังนี้ 1) แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยแบบสอบถาม 15 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ผู้ได้คะแนนสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำ มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ แบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.82-0.93 2) แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบ คือ มีความเชื่อ มีความตั้งใจ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้า

3) แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามจะครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน คือ การแสดงตน ความเกี่ยวข้องกับงานความภักดีต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ คำถามมีทั้งในทางเชิงตอบรับและเชิงปฏิเสธ ที่เป็นเชิงตอบรับมีจำนวน 9 ข้อ และเป็นเชิงปฏิเสธ มีจำนวน 6 ข้อ คิดคะแนนตรงข้ามกับเชิงตอบรับ

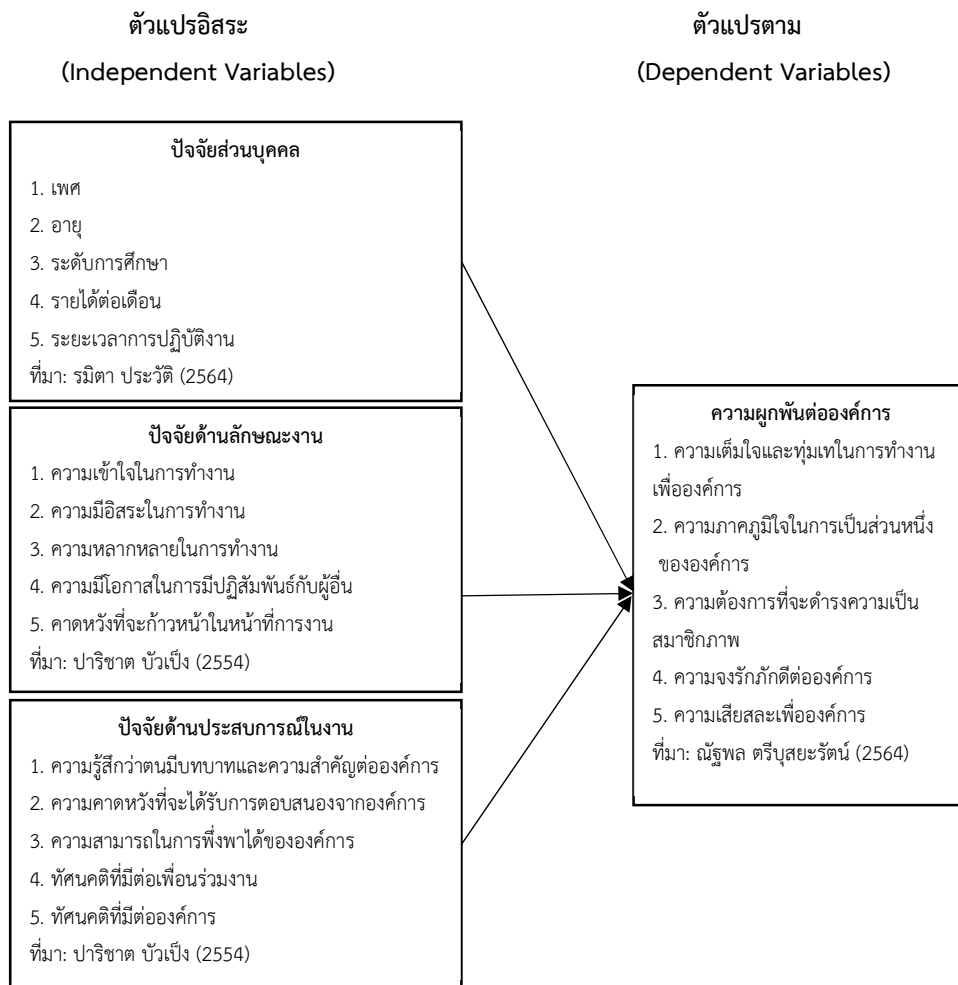
สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และพร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร โดยแสดงออกด้วยการทุ่มเทพยายามทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร บรรณาที่จะอยู่ปฏิบัติงานให้องค์กรต่อไป และมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น และความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญในการบริหารงานเพราะการศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์กรมีความสำคัญเพราะสามารถใช้ทำนาย นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย ซึ่งประกอบด้วยความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความเสียสละเพื่อองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีการวัดความผูกพันต่อองค์กรเป็นการวัดความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังต่อไปนี้ Steers (1977, p. 102) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน 2) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะยังไม่ดีก็ยิ่งทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และ 3) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยกำหนดไว้ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร คือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนเองมีคุณค่าเป็นเสมือนรางวัลขององค์กรที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดี และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าเป็นที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ธนวินท์ ทับสวัสดิ์ (2562, หน้า 34) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอันก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้ไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) 2) ปัจจัยด้านงาน (Factors the Job) และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่สำคัญ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความเข้าใจในการทำงานความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความมีโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และทักษะที่ดีต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความเสียสละเพื่อองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำปัจจัยดังกล่าวมาปรับใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเข้าใจในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความมีโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ทศนคติที่มีต่อองค์กร และตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความเสียสละเพื่อองค์กร

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ดังนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยขอความร่วมมือกับบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร โดยการดำเนินการตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) และมีคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Questions) ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายคำถามและรายละเอียดอย่างชัดเจนก่อนดำเนินการสอบถามและตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมากำหนดรหัสคำตอบเพื่อทำการวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้แล้ว ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ได้แก่ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากหอสมุดแห่งชาติ ตลอดจนข้อมูลบทความจากหนังสือพิมพ์ และวารสารต่าง ๆ

3. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษารวบรวมข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามมาตรวจสอบข้อมูลลงรหัสและ ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ด้วย t-test และ F-test (One - Way Analysis of Variance) และ Multiple Regression

ผลการวิจัย

1. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 โดยมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 ตามลำดับ

2. จากการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ความหลากหลายในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมา คือ ความเข้าใจในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และความมีอิสระในการทำงาน และความมีโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ จำแนกได้ดังนี้ 1) ความเข้าใจในการทำงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 2) ความมีอิสระในการทำงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 3) ความหลากหลายในการทำงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 4) ความมีโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ 5) คาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

3. จากการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ความรู้สึกว่าตนมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ จำแนกได้ดังนี้ 1) ความรู้สึกว่าตนมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 2) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3) ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 4) ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และ 5) ทัศนคติที่มีต่อองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

4. ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ความเสียสละเพื่อองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา คือ ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ สามารถจำแนกได้ดังนี้ 1) ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 2) ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 3) ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 4) ความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และ 5) ความเสียสละเพื่อองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

5. จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. จากการศึกษาศักยภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะการรับเงินค่าล่วงเวลา หากองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินเพื่อสาธารณประโยชน์อาจให้ลูกจ้างทำได้โดยได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อนเป็นคราว ๆ ไปหรืออาจ

ให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาและทำงานในวันหยุดได้เท่าที่จำเป็นถ้าลักษณะหรือสภาพของงานต้องทำติดต่อกันไป ถ้าหยุดจะเสียหายแก่งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา จันทรงาม (2559, หน้า 80) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. จากการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ทางด้านความเข้าใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะการมีความรับผิดชอบของตนเองในการปฏิบัติงานโดยความรับผิดชอบเป็นลักษณะของความเป็นพลเมืองที่ดีที่สำคัญอย่างหนึ่ง ความรู้สึกรับผิดชอบ เป็นลักษณะนิสัยและทัศนคติของบุคคลซึ่งเป็นเครื่องผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามระเบียบ เคารพสิทธิของผู้อื่นทำตามหน้าที่ของตนเองและมีความซื่อสัตย์สุจริต โดยการที่บุคคลมีลักษณะความผิดชอบจะช่วยให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยความราบรื่น สงบสุข ซึ่งทำให้ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาริษา อาแว (2561, หน้า 87) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในภาคใต้ตอนล่าง พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในภาคใต้ตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จากการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ทางด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะองค์กรมีการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม โดยได้รับความร่วมมือ ความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานทุกครั้ง เมื่อต้องการความช่วยเหลือทำให้เป็นที่น่าสนใจสำหรับบุคคลภายนอกกว่าเป็นหน่วยงานที่น่าทำงานด้วยเป็นอย่างมาก ซึ่งประสบการณ์การทำงานนับเป็นสิ่งที่ช่วยการันตีความพร้อมในการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เพราะเป็นสิ่งที่แสดงว่าผู้สมัครนั้นได้ผ่านการทำงานมาแล้ว ซึ่งตัดปัญหาการต้องมานั่งสอนงานหรือต้องลุ้นมาว่าจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามกำหนดเวลาหรือไม่เพราะยังมีประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556, หน้า 91) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1.1 จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร ดังนั้นผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

บริการควรมีการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

1.2 จากการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทางด้านความเข้าใจในการทำงาน ดังนั้นผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการควรมีการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงานเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานจะมีความก้าวหน้าทางการประกอบอาชีพมากยิ่งขึ้น

1.3 จากการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทางด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร ดังนั้นผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการกำหนดนโยบายในการปรับเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมกับที่เป็นอยู่ในขณะนี้ เพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ เขตกรุงเทพมหานคร ควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลเชิงลึกเพื่อทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างครอบคลุม และสามารถนำข้อคิดเห็นมาปรับใช้ในการประกอบธุรกิจได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

2.2 ในครั้งถัดไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ ในเขตจังหวัดปทุมธานี เนื่องจากจังหวัดปทุมธานีเป็นเขตจังหวัดที่มีประชากรอาศัยอยู่จำนวนมากรองลงมาจากกรุงเทพมหานครจึงควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจภาคบริการ ในเขตจังหวัดปทุมธานี เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

จิตเกษม พรประพันธ์ และคณะ. (2563). *ภาคบริการไทย...เปลี่ยนให้ปังปรับให้โดน*. ค้นเมื่อ 5

พฤษภาคม 2565 จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_16Jan2020.aspx

ณัฐพล ตรีบุญรัตน์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย

ในธุรกิจร้านอาหารระดับหรูในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 15(2), 191-207.

ธนรัฐ นาทอง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5*. การ

ค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธนวินท์ ทับสวัสดิ์. (2562). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนและบริการอุปกรณ์*

ไปรษณีย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยเกริก.

- นริศ กระซังแก้ว. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพรัช ศิลาศรี. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททากาซึมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มารีนา อาแว. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในภาคใต้ตอนล่าง*. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- รมิตา ประวัติ. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลลิตา จันทรงาม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Becker, H.S. (1960). *Notes on Concept of Commitment*. American: Journal of Socialogy.
- Buchanan II, B. (1974). *Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organization*. Administrative Science Quarterly.
- Steers, R. M. (1997). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. Administrative Science Quarterly, 22, pp. 46 - 56.
- W.G.cochran. (1963). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- World bank. (2561). *ผลผลิตภาพของธุรกิจบริการในประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2565 จาก <https://piu.ftpi.or.th/wp-content/uploads/2017/07/Service-Sector.pdf>