

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าใน
ศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

The Work Environment Affects the Organizational Commitment of Store
Employees in A Shopping Center in Bangkok

สุธีรัตน์ พันธศรี

Sutheerat Panthasri

*Corresponding author, e-mail: spanthasri@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของพนักงาน 2) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าใน ศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร 3) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าใน ศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และ4) ศึกษาสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 355 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ Independent t-Test , One-Way ANOVA และความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพแวดล้อมในการทำงานของร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มี ค่าเฉลี่ย 3.701 จัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก 2) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่ง หนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย 4.049 จัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยส่วนบุคคลคือเพศที่ต่างกันมีความ ผูกพันต่อองค์กรโดยรวมต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 4) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือด้านสภาพการทำงาน รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ และด้านความมั่นคงปลอดภัย ตามลำดับ ทั้งสามด้านนี้เป็นผลเชิง บวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Student in Master of Business Administration for Excellence, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้า

Abstract

The objectives of this research were to: 1) Study the working environment of stores in a shopping center in Bangkok according to the opinions of employees. 2) Examine the organizational commitment of store employees in a shopping center in Bangkok. 3) Compare the organizational commitment of store employees in a shopping center in Bangkok based on the personal factors of employees. And, 4) Investigate the working environment's impact on the organizational commitment of store employees in a shopping center in Bangkok. The study's population consisted of 355 store employees in a shopping center in Bangkok, sampled using the Stratified Random Sampling method. Descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, were employed for data analysis. Additionally, inferential statistics such as Independent t-Test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression were utilized.

The study yielded the following results: 1) The working environment of stores within a shopping center in Bangkok has an average score of 3.701, indicating a high level. 2) The organizational commitment of store employees within a shopping center in Bangkok has an average score of 4.049, also indicating a high level. 3) Regarding personal factors, there is a significant difference in organizational commitment among employees of different genders, with a significance level of 0.05. And, 4) The working environment factors that have the most significant impact on the organizational commitment of store employees in a shopping center in Bangkok are working conditions, followed by welfare and other benefits, and security, respectively. All three aspects positively influence organizational commitment at the significance level of 0.05.

Keywords: The work environment, The organizational commitment, Store employees in a shopping center

บทนำ

เนื่องด้วยบริษัทที่เป็นธุรกิจร้านค้าภายในศูนย์การค้าได้รับความนิยมเป็นอย่างสูงและมีการเพิ่มจำนวนสาขามากขึ้นจึงเกิดการขาดแคลนจำนวนของพนักงานหรือมีการลาออกของพนักงานโดยมีสาเหตุหลักๆ เช่น การได้งานใหม่ที่มีผลตอบแทนที่ดีกว่า การทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน การได้โยกย้ายสาขา และการมีภาวะเครียดและแรงกดดันในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านอารมณ์ก็มีส่วนทำให้เกิดการลาออกเพราะพนักงานประจำร้านค้ามีหน้าที่ขายสินค้าและบริการต้องเผชิญปัญหาที่ลูกค้ามีทางเลือกในการซื้อและใช้บริการในร้านค้าอื่น ๆ เนื่องจากสินค้าที่ขายมีสินค้าที่ทดแทนได้ จึงต้องอาศัยทักษะในการขายและบริการมากขึ้น รวมทั้งการเอาใจใส่ลูกค้า โดยเฉพาะพนักงานต้องแนะนำในตัวสินค้านั้นใหม่ เพิ่มยอดขาย และให้ลูกค้ารับรู้ถึงตราสินค้าของบริษัทและการบริการหลังการขายก็มีความสำคัญเช่นกัน (วีรวุฒิ จงวิไลเกษม, 2552) ซึ่งในปี 2565 มีอัตราการลาออกของพนักงานประจำ

ร้านค้าที่ ร้อยละ 8.32 เมื่อเทียบกับปี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 5.67 ถือว่าเพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ 2.65 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565)

สภาพแวดล้อมภายในองค์กรหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งส่งผลความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่เป็นปัจจัยด้านอารมณ์และความรู้สึกของพนักงานที่มีความสุขในการทำงาน สร้างความผูกพันต่อหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงฐานลูกค้าประจำที่ยอมรับต่อตัวพนักงานเอง จึงมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป

หากผู้ประกอบการร้านค้าต้องการประสบความสำเร็จและพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งคือพนักงานขายที่ดูแลประจำร้านค้า ด้วยเหตุนี้จึงมีนโยบายและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เป็นส่วนทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและอยากที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป (Chang, Hsieh, Lan & Chen, 2019)

ดังนั้นจากที่มาและความสำคัญข้างต้นที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งสามารถนำผลที่ศึกษาไปปรับใช้ในการพัฒนาองค์กรและรักษาพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยมุ่งเน้นและส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีในองค์การการ รวมถึงแนวทางในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในประเภทธุรกิจร้านค้าภายในศูนย์การค้าให้ดียิ่งขึ้น

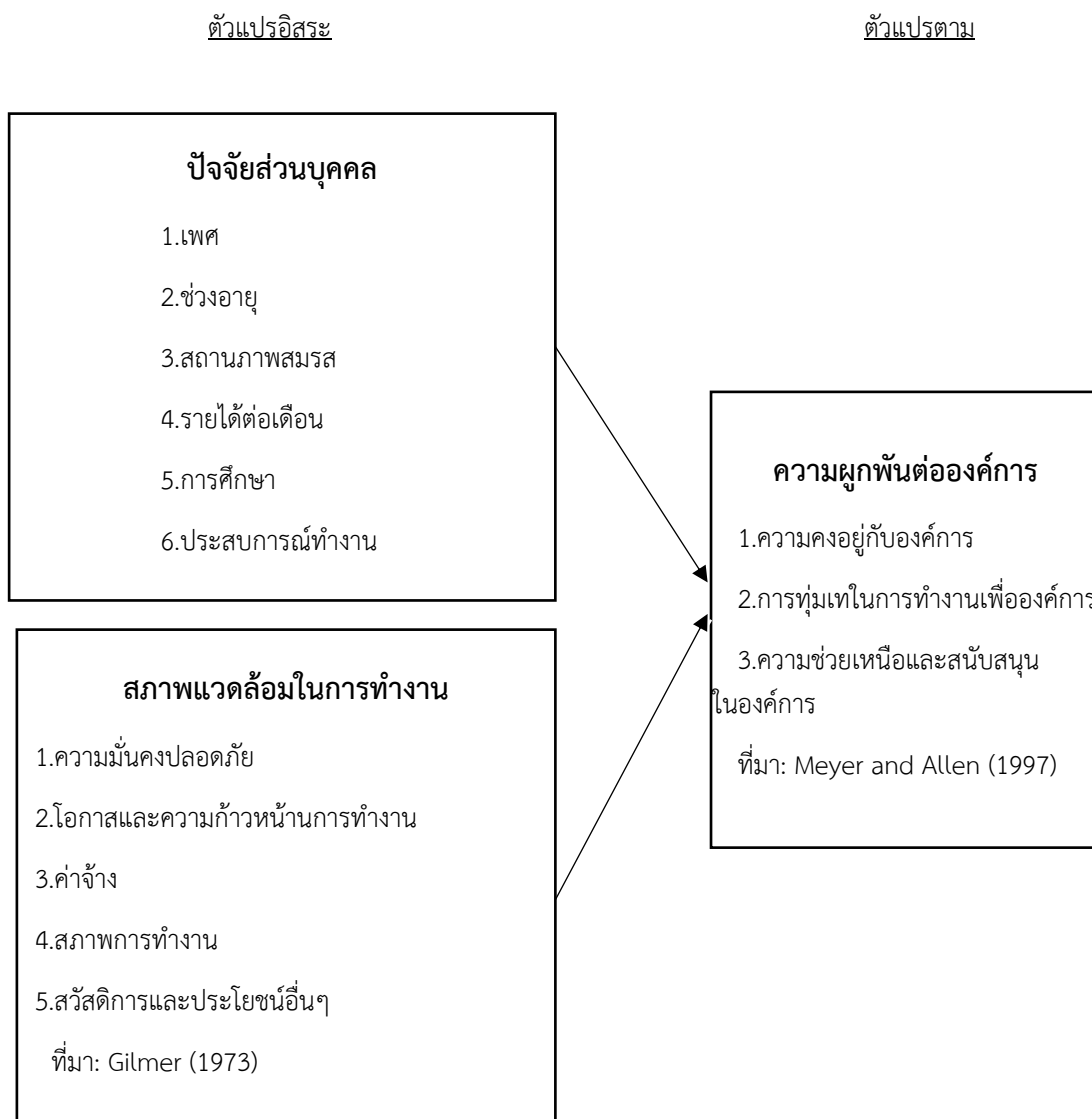
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน การศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ต่างกัน
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้าง สภาพการทำงาน สวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากร 2,176 คน ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 กำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณ Taro Yamane โดยมีสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(E)^2} \\ &= \frac{2,176}{1+2,176 (0.05)^2} \\ &= 337.88 \approx 338 \end{aligned}$$

กำหนดให้ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N คือ จำนวนประชากร
E คือ 0.05 (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 338 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มร้อยละ 5 ประมาณ 17 ตัวอย่างเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันสำหรับการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 355 ตัวอย่างเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันสำหรับการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 355 ตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างจากประชากร จะเริ่มจากการแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย โดยแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะบางอย่างที่คล้ายคลึงกันตามข้อกำหนดของงานวิจัย จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย เพื่อคัดเลือกตัวอย่างจากประชากรในแต่ละกลุ่มออกมาทำการศึกษาตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทำการศึกษาดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งกลุ่มประชากรเป็นชั้นภูมิ โดยใช้ร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้จัดการประจำร้านค้า พนักงานขายประจำร้านค้า และพนักงานบริการลูกค้าประจำร้านค้า พร้อมทั้งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ

ตารางที่ 1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วนโดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์

ประเภทพนักงาน	จำนวน พนักงาน	สัดส่วน (%)	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้จัดการประจำร้านค้า	302	13.879%	49
พนักงานขายประจำร้านค้า	968	44.485%	158
พนักงานบริการลูกค้าประจำร้านค้า	906	41.636%	148
รวม	2,176	100%	355

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิตามจำนวนที่กำหนดไว้โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน การศึกษา และประสบการณ์ทำงาน เป็นลักษณะคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้าง สภาพการทำงาน สวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความคงอยู่กับองค์กร การทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนในองค์กรเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question)

ผู้วิจัยนำชุดแบบสอบถามฉบับร่าง ที่ได้รับการปรับปรุงถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ในการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ทาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) ได้เท่ากับ 1 ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach' s Alpha) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.945 ซึ่งสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงและดำเนินการศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา และนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาเป็นแนวทาง การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร และจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 355 ตัวอย่าง โดยเกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และนำแบบสอบถามที่ครบตามจำนวนมาลงรหัสเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentages) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของพนักงานประจำร้านค้าตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

3. ใช้ Independent Simple T-test สำหรับเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มี 2 กลุ่ม ตามวัตถุประสงค์ข้อที่3 และสมมุติฐานข้อที่1

4. ใช้ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ตามวัตถุประสงค์ข้อที่3 และสมมุติฐานข้อที่ 1 และจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe

5. ใช้ Multiple Regression สำหรับศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 และสมมุติฐานข้อที่ 2 ด้วยวิธี Stepwise

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.3 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 และช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ ส่วนของสถานภาพ มีสถานะโสดเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือสมรส คิดเป็นร้อยละ 29.9 และหย่าร้างหรือ คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือรายได้ 20,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.4 มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับและรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.7 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.6 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับและสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.4 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานที่ระยะเวลา 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ 4 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.1 และ 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานของร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.592	0.642	มาก
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.425	0.679	มาก
ด้านค่าจ้าง	3.510	0.608	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	4.073	0.502	มาก
ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ	3.906	0.593	มาก
รวม	3.701	0.465	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าโดยรวมแล้ว สภาพแวดล้อมในการทำงานของร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครมี ค่าเฉลี่ย 3.701 จัดได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ และด้านความมั่นคงปลอดภัย ตามลำดับ ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีค่าน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์การ	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านความคงอยู่กับองค์การ	3.992	0.579	มาก
ด้านการทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ	4.075	0.577	มาก
ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนในองค์การ	4.080	0.556	มาก
รวม	4.049	0.528	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าโดยรวมแล้ว ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย 4.049 จัดได้ว่าความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนในองค์การมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือด้านการทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ และด้านความคงอยู่กับองค์การ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	สถิติ	P-value	
เพศ	$t=-.2186$	0.029*	ไม่ปฏิเสธสมมติฐาน
ช่วงอายุ	$F=1.465$	0.232	ปฏิเสธสมมติฐาน
สถานภาพ	$F=.181$	0.834	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	$F=2.362$	0.071	ปฏิเสธสมมติฐาน
การศึกษา	$F=2.349$	0.072	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประสบการณ์งาน	$F=2.723$	0.067	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 3 เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ช่วงอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลคือเพศที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	0.797	0.168		4.738	<0.001*
ENVI	0.470	0.061	0.447	7.704	<0.001*
BENE	0.266	0.050	0.298	5.300	<0.001*
SAFE	0.084	0.031	0.102	2.673	0.008

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 R=0.737 R² adjust = 0.539 F = 139.2 Sig = <0.001

ตารางที่ 4 พบว่า ด้านสภาพการทำงาน ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ และด้านสภาพการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 53.9 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่ด้านสภาพการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ และด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 46.1 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่นำมาศึกษา

ค่า R² adjust เท่ากับ 0.539 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรอิสระด้านสภาพการทำงาน ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ และด้านสภาพการทำงาน สามารถอธิบายการแปรผันของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ร้อยละ 53.9 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่เหลืออีกร้อยละ 46.1 เป็นของปัจจัยอื่น และจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Multiple Regression Analysis) สามารถเขียนสมการทำนายได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$Y = 0.797 + 0.470ENVI + 0.266BENE + 0.084SAFE$$

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

$$ZY = 0.447ENVI + 0.298BENE + 0.102SAFE$$

แทนค่า

Y หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร (สมการทำนายคะแนนดิบ)

ZY หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร (สมการทำนายคะแนนมาตรฐาน)

$ENVI$ หมายถึง สภาพการทำงาน

$BENE$ หมายถึง สวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ

$SAFE$ หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย

และสามารถสรุปตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมเป็นรายคู่ เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า คู่รายได้ต่อเดือนที่ ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 40,001 – 60,000 บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือนที่ 20,001 – 40,000 บาท กับ 40,001 – 60,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และศรีธัญญา ไล่สวัสดิ์ สุทธิรัตนกุล (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนที่ 15,000-25,000 บาท กับ 40,001-50,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือด้านสภาพการทำงาน รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ และด้านความมั่นคงปลอดภัย ตามลำดับ ทั้งสามด้านนี้เป็นผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ด้านสภาพการทำงานของร้านค้าในศูนย์การค้าส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในทำเลที่สนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการในการใช้งานทำให้ด้านนี้ส่งผลต่อความผูกพันมากที่สุด ส่วนในด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ส่งผลรองลงมาเพราะในแต่ละร้านค้าจะมีความแตกต่างกันในด้านนี้ถ้าร้านค้าที่มีสวัสดิการที่ดีก็ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันมาก สร้างความกระตือรือร้นในการทำงานให้แก่พนักงานได้ และด้านมั่นคงปลอดภัยเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของกิจการร้านค้าหากกิจการมีความเติบโตก้าวหน้า มียอดขายที่ดีสามารถทำให้พนักงานเชื่อมั่นและคงอยู่ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญมณี ศรีปลาด (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเอชเอ็นวายในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเอชเอ็นวาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานและสังคม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านความมั่นคงในงาน ด้านองค์กรและการจัดการ และด้านโอกาสความก้าวหน้า ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะความรู้ให้กับพนักงานประจำร้านค้า รวมถึงการให้ความเสมอภาคระหว่างเพศสภาพกับการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเท่าเทียมกันในการทำงาน ไม่ให้เกิดปัญหาในการเอาเปรียบซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขในการทำงานในองค์กร
2. องค์กรควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในร้านค้าและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการทำงานให้มีความเหมาะสม มีความสะดวกสบายต่อการใช้งาน เพื่อช่วยส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ รวมถึงมีบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมให้แก่พนักงาน เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ตู้เก็บของที่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กร และเกิดบรรยากาศที่ดีภายในร้านค้าได้มากขึ้น
3. องค์กรควรสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานโดยการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและการเติบโตในหน้าที่การงานจะช่วยเสริมความมุ่งมั่นและความผูกพันของพนักงานมากขึ้น และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารที่มีการเสริมสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างและสนับสนุนความคิดใหม่ๆ จะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

4. องค์กรควรให้ความสำคัญและปลูกฝังด้านการตระหนักรู้ในเป้าหมายร่วมกันสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์กร จัดกิจกรรมให้มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันและกัน รับประทานอาหารและน้ำที่ในของแต่ละหน้าที่ และเพิ่มความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงานได้ง่ายยิ่งขึ้น และมีการชี้แจงขั้นตอนในการเชื่อมโยงงานให้ทราบโดยทั่วกันและทำขั้นตอนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้ทุกตำแหน่งงานมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นขององค์กรให้แก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะของงาน และด้านประสบการณ์การทำงานของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
3. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยส่วนบุคคลในตำแหน่งงานของพนักงานประจำร้านค้าในศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- กันติทัต โกมลเสนาะ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเจนเนอเรชั่นวาย ในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐในภาคใต้ของประเทศไทย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เกศรินทร์ ทองโสมน. (2563). ความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจ ในสวัสดิการที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชารินทร์ เกษร, และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2566). ความก้าวหน้าในอาชีพของสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ:กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร]. วารสารชุมชนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 17(3). <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NRRU/article/view/265434/181002>
- ชุติมา สุภาวะไตร. (2565). การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ และการรับรู้ความยุติธรรมที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชญาณี นันทสุวรรณ. (2565). ความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการผู้การเป็นตำแหน่งอัครราชทูตที่ปรึกษา(ฝ่ายแรงงาน)และตำแหน่งที่ปรึกษา(ฝ่ายแรงงาน) ณ สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ กระทรวงแรงงาน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธนันต์ภูธร เพชรเมือง, และปัทมา โกเมนทร์จรัส. (2566). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. *Procedia of Multidisciplinary*, 1(7) , 97. <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/PMR/article/view/2789/1637>
- วรรณนิสา ศรีอินทร์. (2566). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดสระบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. *วารสารการจั ด ก า ร โ ช่ คุ ณ ค่ า แ ล ะ ก ล ยุ ท ธิ์ รุ กิ จ* , 2(4) . <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/VCMBBS/article/view/1796/1853>
- ศิริวรรณ จันรจนาม, และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(4), 161-174. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/240008/164309>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, และจิระวัฒน์ อนุวิชานนท์. (2562). *หลักการตลาด (principles of marketing)*. (1) Diamond in Business World.
- สิรินทร์ ชุ่มอินทรจักร. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทสีซึ่งแห่งหนึ่งในประเทศ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ, และศรีญา ไส้สวัสดิ์ สุทธรัตนกุล. (2564). ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 15(1). 1-17. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/ssrgraduate/article/view/260173/175120>
- อัญมณี ศรีประหลาด. (2565). สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 36(2) , 134- 149. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPU/SuthiparithatJournal/article/view/256965/175117>
- Allen, N. J.&Meyer, J. P.(1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization.* *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.

Gilmer, V. B.(1973). *Applied Psychology*.New York: Mc Graw-Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). Defining marketing and the marketing process. *Principles of Marketing*, 14(9) , 51-53. <https://urlis.net/ta28dbki>

QuestionPro. (2023) . *Work Environment: What it is, Types & Elements to Create it.*
<https://www.questionpro.com/blog/work-environment/#:~:text=A%20work%20environment%20is%20the,job%20satisfaction%2C%20and%20employee%20health>

Yamane, T.(1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.)*.New York: Harper and Row Publications.