

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการ  
ในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

นางสาวมาธา ธรรมาธิษฐาน

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Factors Affecting the Employees' Organizational Commitment  
of Restaurants in Municipalities Kanchanaburi**

**Miss Matha thammattisan**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2009

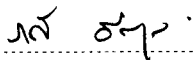
หัวข้อการศึกษา คั่นคว่ำอิสระ      ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน  
บริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี  
ชื่อและนามสกุล      นางสาวมาธา ธรรมาธิฐาน  
แขนงวิชา      บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษา คั่นคว่ำอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษา คั่นคว่ำอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิศัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



..... (รองศาสตราจารย์ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 10 เดือน ๕.๑ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อการศึกษา **คั่นคว่ำอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหาร  
เขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

ผู้ศึกษา นางสาวมาธา ธรรมาธิษฐาน ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหาร

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ประกอบด้วยพนักงานในตำแหน่ง ผู้จัดการ, กัปตัน, แคชเชียร์, กู้ก, ผช.กู้ก, แม่บ้าน, เด็กเสิร์ฟ เด็กเดินอาหาร, เด็กขับรถและยาม จำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test F-test ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test และทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการทดสอบพบว่า 1) ระดับความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกันได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชุนาน, ตำแหน่งงาน, ระดับตำแหน่ง, รายได้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยด้านลักษณะของงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ ความผูกพันองค์การ พนักงาน

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการ ในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเรียบร้อย ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระมาโดยตลอด ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตลอดระยะเวลา การศึกษาจนกระทั่งผู้ศึกษาสำเร็จการศึกษา

ขอขอบคุณ พนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดีในการตอบแบบสอบถามอันเป็นผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ของข้าพเจ้าที่สนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ และเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษามาโดยตลอดจนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

มาธา ธรรมาธิฐาน

ธันวาคม 2552

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
กรอบแนวคิด .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร .....	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....	11
ลักษณะของงานบริการในร้านอาหาร .....	13
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	27
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล .....	28
ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน .....	31
ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน .....	35
ตอนที่ 4 ความผูกพันองค์กร .....	41
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน .....	44

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะจากข้อคำถาม.....	71
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	72
สรุปการศึกษา.....	72
อภิปรายผล .....	76
ข้อเสนอแนะ .....	76
บรรณานุกรม .....	78
ภาคผนวก .....	80
แบบสอบถาม.....	81
ประวัติผู้ศึกษา.....	91

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ..... 28
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความมีอิสระในการทำงาน ..... 31
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นด้านงานที่ทำทนาย ..... 32
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ..... 33
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวม ..... 34
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ..... 35
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ..... 36
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน ..... 37
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน. .... 38
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ..... 39
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน โดยรวม ..... 40
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ..... 41
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันองค์กร ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ..... 42



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันองค์กร ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร .....	43
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันองค์กร โดยรวม .....	44
ตารางที่ 4.16 การทดสอบเพศที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน แตกต่างกัน .....	46
ตารางที่ 4.17 การทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร เป็นรายคู่จำแนกตามเพศ .....	47
ตารางที่ 4.18 ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามเพศ มีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน .....	47
ตารางที่ 4.19 การทดสอบอายุที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กร แตกต่างกัน .....	48
ตารางที่ 4.20 การทดสอบด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ .....	49
ตารางที่ 4.21 การทดสอบระดับสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับ ความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน .....	50
ตารางที่ 4.22 การทดสอบระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กร แตกต่างกัน .....	51
ตารางที่ 4.23 การทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร เป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา .....	53
ตารางที่ 4.24 การทดสอบด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร เป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา .....	54
ตารางที่ 4.25 การทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายคู่จำแนก ตามระดับการศึกษา .....	55
ตารางที่ 4.26 การทดสอบอายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กร แตกต่างกัน .....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 การทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน .....	58
ตารางที่ 4.28 การทดสอบตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพัน องค์กรแตกต่างกัน .....	59
ตารางที่ 4.29 การทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จ ขององค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	62
ตารางที่ 4.30 การทดสอบด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพ ในองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	63
ตารางที่ 4.31 การทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	64
ตารางที่ 4.32 การทดสอบระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีระดับ ความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน .....	65
ตารางที่ 4.33 การทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จ ขององค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามระดับตำแหน่ง .....	66
ตารางที่ 4.34 การทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายคู่จำแนก ตามระดับตำแหน่ง .....	66
ตารางที่ 4.35 การทดสอบรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กร แตกต่างกัน .....	67
ตารางที่ 4.36 การทดสอบด้านความด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ .....	68
ตารางที่ 4.37 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงาน กับระดับความผูกพันองค์กร .....	69
ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน กับระดับความผูกพันองค์กร .....	70
ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด .....	71
ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดในประเด็นต่างๆ .....	71

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้ประกอบการอาชีพให้บริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีมีจำนวนประมาณ 44 แห่ง(ข้อมูลจากททท. กาญจนบุรี)ส่วนมาก มักจะประสบปัญหาเรื่องการเปลี่ยนที่ทำงานบ่อยของพนักงานพนักงานให้บริการในร้านอาหารจัดเป็นแรงงานไร้ฝีมือและกึ่งฝีมือ งานให้บริการในร้านอาหารบางแห่งเป็นการจ้างงานที่ไม่อยู่ในระบบไม่มีประกันสังคม ,ไม่มีสวัสดิการ มีการรับสมัครพนักงานอายุยังน้อยมาทำงานไม่ค่อยเน้นมีการศึกษา จัดให้มีชั่วโมงการทำงานที่เกินกว่า 8 ชั่วโมง, ไม่มีวันหยุดตามกฎหมาย, วันนักขัตฤกษ์ต้องทำงานไม่มีโอที, มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ, เงินค่าแรงต่ำกว่าค่าแรงขั้นต่ำ, ไม่มีความมั่นคงในงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี, ขั้นตอนการสมัครคัดเลือกไม่มีรูปแบบการจ่ายค่าแรงไม่แน่นอนไม่ตรงเวลาซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้มีผลทำให้พนักงานไม่มีความผูกพันในงานเป็นผลให้มีการเปลี่ยนงานบ่อย

ผู้ประกอบการจึงมักประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานอยู่บ่อยๆเนื่องจากร้านอาหารต้องใช้แรงงานคนเป็นหลักในการให้บริการถ้าแรงงานคนไม่เพียงพอกิจการก็ไม่สามารถดำเนินการไปได้ อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการจึงควรมีการปรับปรุงระบบการจัดการต่างๆเช่นจัดการด้านค่าจ้าง, ค่าตอบแทน , และผลประโยชน์อื่นๆของแรงงานตลอดจนเงื่อนไขกฎระเบียบและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นสร้างความรู้ความเข้าใจในการทำงานให้สิทธิประโยชน์ต่างๆที่พนักงานควรได้รับตามกฎหมายสร้างทัศนคติจิตสำนึกให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันองค์กรสถานที่ทำงานและร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อว่าถ้าองค์กรอยู่ได้พนักงานก็อยู่ได้

ผลกระทบที่ผู้ประกอบการได้รับจากการที่พนักงานเข้า-ออกงานบ่อยไม่เพียงแต่ต้องประกาศรับสมัครพนักงานอยู่เรื่อยๆแล้วต้องเสียเวลาในการฝึกอบรมงานการปรับตัวของพนักงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานและงานที่ทำการจัดทำเอกสารประวัติพนักงานต่างๆและการเข้า-ออกงานบ่อยก็ดูไม่ดีในสายตาคนภายนอกผู้ศึกษาจึงอยากจะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีเนื่องจากผู้ศึกษาทำงานในส่วนของทรัพยากรบุคคลในร้านอาหารได้สัมผัสและมองเห็นมาตลอดว่ามีการเข้า-ออกของพนักงานอยู่บ่อยๆจากการที่รับสมัครพนักงานได้มีโอกาสรู้ว่าคนที่มาสมัครส่วนใหญ่เคยผ่านงานตาม

ร้านอาหารมาแล้วมากมายโดยมีระยะเวลาในการทำงานแต่ละร้านประมาณ 2-3 เดือนมีการชักชวนแนะนำตามเพื่อนฝูงว่าทำงานที่ร้านนั้นดีร้านโน้นดีร้านบางร้านไม่ใช่อะไรทำให้ผู้ศึกษาคิดว่าพนักงานเหล่านั้นไม่มีความรักและผูกพันกับที่ที่เขาทำงานอยู่ผู้ศึกษาจึงอยากทราบว่าอะไรที่จะเป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานเหล่านั้นอยากที่จะผูกพันองค์กรที่เขาทำงานเพื่อเป็นประโยชน์กับองค์กรที่ผู้ศึกษาทำงานอยู่และเป็นประโยชน์กับร้านอาหารต่างๆที่กำลังประสบปัญหาเหล่านี้อยู่หรือเพื่อป้องกันปัญหาการเข้าออก-งานบ่อยของพนักงานและเพื่อให้ร้านอาหารต่างๆ ได้ตระหนักถึงเรื่องการบริหารจัดการร้านให้พนักงานมีความรักและผูกพันในสถานที่ที่ทำงานทุ่มเทเสียสละให้กับการทำงานไม่อยากเปลี่ยนงานซึ่งก็เป็นการแก้ปัญหการว่างงานได้อีกทางหนึ่ง

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหาร

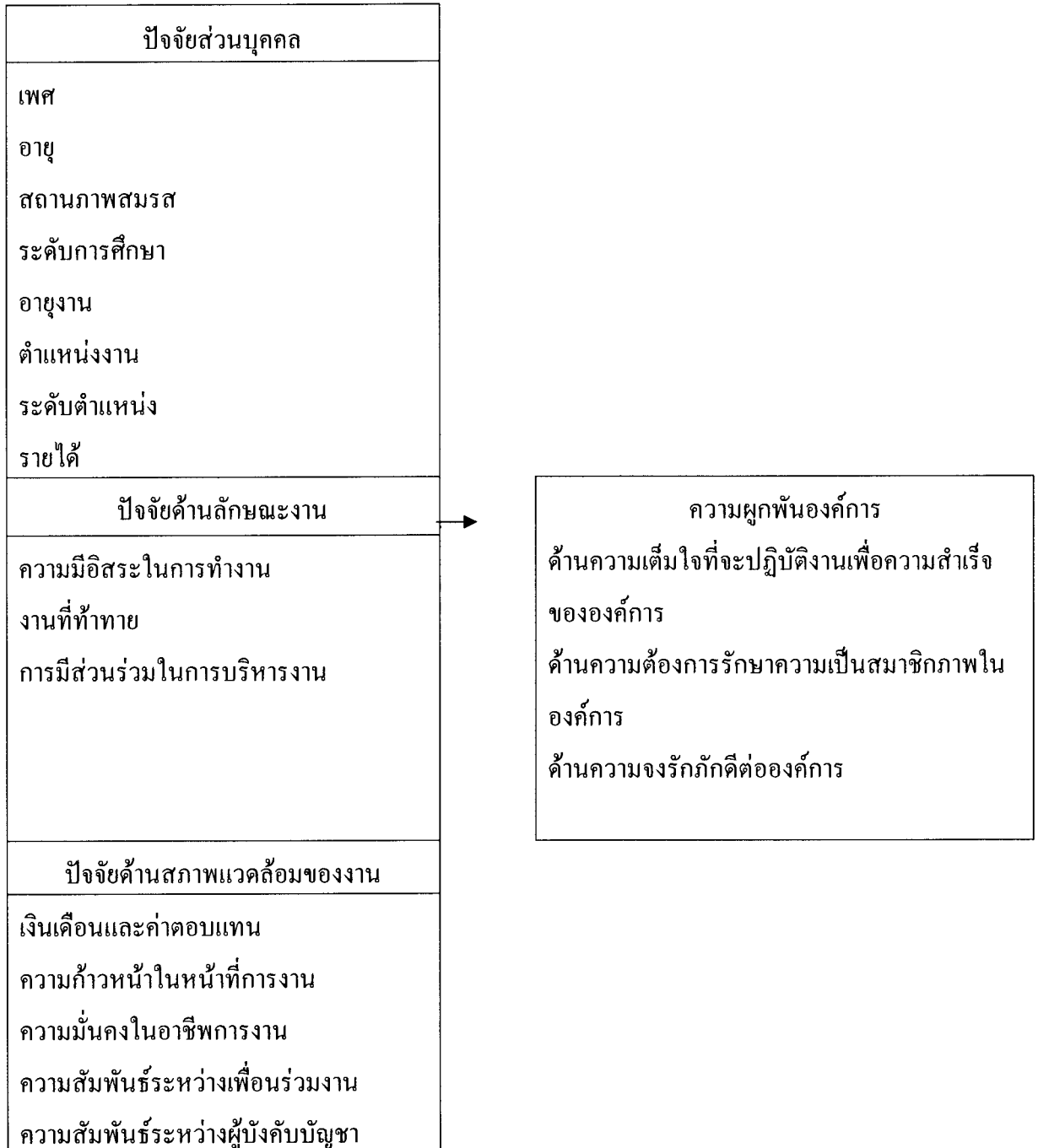
## 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับ การผูกพันต่อองค์กร แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแผนภาพที่ 1.1

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



#### 4. สมมุติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหาร  
ร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

- 4.1 ความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี  
อยู่ในระดับต่ำ
- 4.2 พนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีมีลักษณะส่วนบุคคลที่  
ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

#### 5. ขอบเขตการวิจัย

5.1ขอบเขตด้านประชากร (population)ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงาน  
บริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา (Content) เป็นการศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงาน  
บริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน  
องค์กรตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และค้นคว้าเพิ่มเติมจากตำราต่างๆ

5.3ขอบเขตด้านตัวแปร (Variable)

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (IndipendentVariable) คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

เพศ

อายุ

สถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา

อายุงาน

ตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่ง

รายได้

### 5.3.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย

ความมีอิสระในการทำงาน  
งานที่ท้าทาย  
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

### 5.3.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน ประกอบด้วย

เงินเดือนและค่าตอบแทน  
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน  
ความมั่นคงในอาชีพการงาน  
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน  
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

### 5.3.4 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ความผูกพันองค์กร ประกอบด้วย  
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร  
ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร  
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงทัศนคติความรู้สึกรักและพฤติกรรมที่บุคคลแต่ละคนแสดงออกต่อองค์กรที่ตนเองอยู่โดยยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจและมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่มีความจงรักภักดีและต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

6.2 พนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีหมายถึง พนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 10 คน ในตำแหน่งพนักงานระดับ ผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้จัดการ, แคชเชียร์, กู๊ก, ผู้ช่วยครัว, แม่บ้าน, เด็กเดินอาหาร, เด็กเสิร์ฟ, เด็กรับรถ, ยาม

6.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อายุงาน, ตำแหน่งงาน, ระดับตำแหน่งและรายได้

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหาร เขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

7.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

7.3 นำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าในครั้งต่อไป



## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหาร เขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยจะนำเสนอ เป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะของงานบริการในร้านอาหาร
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

#### 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร(Organization Commitment) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย คำนิยาม ไขว้มากมาย ตามความสนใจ และทัศนะของแต่ละท่าน เช่น

เชลดอน (Sheldon, อ้างถึงใน ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ, 2542, หน้า 5) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุ จุดมุ่งหมาย

สตีเยอร์ (Steers, 1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไปนอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่ง

เมวว์เดย์ (Mowday, อ้างถึงในศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ, 2542, หน้า 6) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Muchinsky (1993:283) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีต่อองค์กร

Yuki, Gary (1994:194) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึงเป้าหมายของบุคคลในการตกลงตัดสินใจและพยายามดำเนินการเพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพผลเช่นความยึดมั่นต่อเป้าหมายและความสำเร็จต่อองค์กร

Benton, Douglas A. (1995:39) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าการที่บุคลากรในองค์กรยอมรับกระทำสิ่งต่างๆด้วยตัวเองด้วยความเต็มใจ

Paul E. Spector (1996:236) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรคือทัศนคติของพนักงานที่สอดคล้องกับงานที่ทำซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานมาก กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงตนต่อองค์กรและเป็นการยึดติดอยู่กับองค์กร

Schermerhorn, John S. and other (1998:73) ให้ความหมายต่อความผูกพันขององค์กรว่าเป็นระดับซึ่งบุคคลแสดงตนและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรกล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นระดับความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ Mathis and Jackson (2002:23) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึงระดับความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงานและความต้องการที่จะทำงาน ซึ่งจากการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรและความพอใจในงานนั้นมีอิทธิพลต่อกันกล่าวคือ คนที่มีความพอใจในงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรและคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความพึงพอใจต่องานก่อนข้างสูงความผูกพันต่อองค์กรจะสะท้อนออกมาในลักษณะของการขาดงานการลาหยุดและการลาออกของพนักงานที่ไม่มีความพอใจในงาน

Fred Luthans (2002:198) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรและมีความต้องการที่จะรักษาผลประโยชน์ขององค์กรและมีความเชื่อและยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

Greenberg & Baron (2003:178) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆเช่นระดับความตอบสนองหรือความเป็นอิสระที่ได้รับจากงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งส่งผลถึงพฤติกรรมขององค์กรทั่วไปเช่น การขาดงานหรือการลาออก

จากความหมายข้างต้นผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของความผูกพันขององค์กรว่าหมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลภายในองค์กรกับองค์กรในเรื่องความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่สมาชิกมีต่อองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปของความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรจนเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

## 1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (organization commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะ

เป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และคิดว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์กร และยังได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

สเตียร์ (Steer, 1977) เห็นว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงาน เพราะการศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์กรมีความสำคัญเพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงาน ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กรยังเป็นแรงผลักดัน ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ไม่มีความผูกพันในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

Allen & Meyer (1990) กล่าวถึงความสำคัญของการผูกพันองค์กรว่าแสดงถึงอัตราการขาดงานและอัตราการลาออกของพนักงานสำหรับผู้ศึกษามีความเห็นว่าการให้ความสำคัญกับการผูกพันองค์กรมีผลต่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าขององค์กรเพราะถ้าองค์กรใดไม่ปลูกฝังหรือสร้างค่านิยมให้สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันกับองค์กรแล้วองค์กรจะไม่สามารถดำเนินไปได้ อย่างเข้มแข็งเนื่องจากไม่ได้มีความรักผูกพันในองค์กรที่จะยอมทุ่มเทและเสียสละให้กับองค์กร

### 1.3 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งแนวคิดในการศึกษาความผูกพันองค์กรเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ แนวคิดด้านทัศนคติและแนวคิดด้าน พฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในองค์กร

1.3.1 แนวคิดด้านทัศนคติ มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

(Lyman W. Porter) แห่งมหาวิทยาลัยเครีฟอร์เนีย ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึงความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

1.3.2 แนวความคิด ด้านพฤติกรรมมองความผูกพันต่อองค์กร ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อคนมีความผูกพันองค์กรก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่คิดเปลี่ยนที่ทำงานและพยายามที่จะ

รักษาสมาชิกภาพไว้เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากลาออกจากองค์กรไปซึ่งผลเสียในที่นี้หมายถึงผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป

จากแนวคิดทฤษฎีที่เรียกว่า “Side-Bet-Theory” ของ (Howard S. Becker)ซึ่งแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบว่าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรเนื่องจากการที่คนเราเข้าไปเป็นสมาชิกองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่งก่อให้เกิดการลงทุน (Investment) โดย เบคเกอร์ เรียกว่า Side-Bet ซึ่งอาจปรากฏในรูปเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่สูญเสียไป ตลอดจนการเสียโอกาสบางอย่างไป บุคคลนั้นจึงยอมหวังผลประโยชน์จากองค์กรตอบแทน

#### 1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร

นักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพบว่ายังไม่มีแบบจำลองใดที่ชี้ชัดว่าอะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่ละคนมองปัจจัยต่อความผูกพันขององค์กรต่างกันไป ดังนี้ สเตียร์ (Steers, 1977) ได้เสนอแบบจำลองถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ปัจจัย คือลักษณะส่วนบุคคล(personal characteristic) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ลักษณะงาน(job characteristic) ได้แก่ ความท้าทายของงานความหลากหลายของงานการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในกาทำงาน ประสบการณ์จากการทำงาน (work experience) ได้แก่ ทักษะของกลุ่มที่มีต่อองค์กร ความเชื่อถือต่อองค์กร

มอว์เดย์ และคณะ (Mowday et al, 1982; อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, (หน้า 21) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic)
2. คุณลักษณะงาน (job characteristic)
3. ประสบการณ์การทำงาน (work experience)
4. คุณลักษณะโครงสร้าง (structural characteristic)

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุด คือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

จากการศึกษาอาจสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การเป็นปัจจัย ที่เกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคลและชีวิตการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร รวมถึงการมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมซึ่งสามารถ ตอบสนองความต้องการของพนักงานในทุกระดับ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้ง ทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความผูกพันต่อ องค์กรทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์การ การที่พนักงานขององค์การจะเกิดความผูกพันต่อ องค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พร้อมทั้งจะอุทิศตนและทุ่มเทให้องค์การได้ก็ต่อเมื่อ บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองจากองค์การในด้านต่าง ๆ องค์การจึงต้องสร้างสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อ ตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันไปทั้งในด้านความคิดและ พฤติกรรม

## 2 . ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

### 2.1 ทฤษฎี Side – bet Theory

**ทฤษฎี Side – bet Theory** เบคเกอร์ (Becker, 1960; อ้างถึงใน โสภา ทรัพย์อุดมมาก, 2533, หน้า 18) ได้สร้าง Side – bet Theory โดยพัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวความคิดเชิง แลกเปลี่ยนหรือที่เรียกว่า Reward – cost Notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้ก็คือ แนวคิดที่อธิบายถึง เหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพราะบุคคลนั้นได้ลงทุน (Side – bet) ต่อสิ่ง นั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้น ถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไป ก็จะทำให้สูญเสียมากกว่า การผูกพันไว้ จึงเป็นการที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับความสำคัญของการลงทุนในบาง ประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าสูงขึ้น ตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์การ บุคคลที่ ทำงานในองค์การมานานเท่าใด ก็จะเกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานมาก ขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งใดที่ได้อุทิศในรูปของกำลังกาย และกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่อยู่กับองค์การมานาน ย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์การได้ลำบาก กว่าคนที่ยังทำงานมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่า หากออกจากองค์การก็เท่ากับว่า การลงทุน ของเขาที่ได้สะสมไว้ย่อมจะสูญเสียตามไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่ ได้รับจาก หน่วยงาน

## 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

วรรณารต แสงมณี (2543:282-283) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) จากการวิจัย Herzberg ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยหลายๆอย่างที่แตกต่างกัน มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดี ปัจจัยต่างๆเหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ

2.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้บุคคลในองค์การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- 1 ลักษณะของงาน (Work itself)
- 2 ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 3 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 5 ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)

2.2.2 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่พียงรักษาไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่

- 1 สภาพการทำงาน (Working condition)
- 2 ค่าตอบแทน (Pay)
- 3 ความมั่นคงในการทำงาน (Job security)
- 4 สวัสดิการ (Benefits)
- 5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationships : peers)
- 6 การบังคับบัญชา (Supervisions)
- 7 นโยบายและการบริหาร (Company policies and Administration)

Herzberg ยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลจะประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ประการแรก ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลนเช่นเงินเดือนและความมั่นคงจะต้องดี ประการที่สอง การให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยจูงใจเช่น ความสำเร็จและการยกย่อง บุคคลจะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น

## 2.3 ทฤษฎีการจูงใจ ERG (ERG Theory)

มัลลิกา ดันสอน (2544:198-200) ทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG Theory) พัฒนาโดย มัลลิกา ดันสอน (2544:198-200) ทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG Theory) พัฒนาโดย Clayton Alderfer โดยมีพื้นฐานความคิดที่ใกล้เคียงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แต่

Alderfer ได้พัฒนาแนวคิดให้มีจุดเด่นที่แตกต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow โดย Alderfer จำแนกความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความต้องการอยู่รอด (Existence) หรือ E ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานในการดำรงอยู่ของชีวิต โดยเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกาย และความปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆเพื่อการดำรงชีพในสังคม

2. ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness) หรือ R เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่างๆ ที่มีอยู่ระหว่างงานและบุคคลอื่นในสังคม เช่น การยอมรับ มิตรภาพ ความรัก เป็นต้น เพื่อที่จะอยู่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth needs) หรือ G เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการพัฒนา การเติบโต และความก้าวหน้าของบุคคล โดยบุคคลจะต้องการความก้าวหน้าและการยอมรับนับถือตลอดจนความสำเร็จในชีวิต

#### 2.4 ทฤษฎีความต้องการสามชนิดของ McClelland's (McClelland's Three Needs Theory)

พะยอม วงศ์สารศรี(2540:233) ทฤษฎีความต้องการสามชนิดของ ของ McClelland's (McClelland's Three Needs Theory) แมคเคลนแลนดส์ศึกษาความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 3ประเภท

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement)
2. ความต้องการมีอำนาจ (need for power)
3. ความต้องการความสัมพันธ์ (need for affiliation)

ความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกกันว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์(Achievement motive) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดให้สำเร็จดูลงไปด้วยดีและแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามจะเอาชนะอุปสรรคต่างๆมีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว บุคคลพวกนี้สนใจตำแหน่งผู้บริหาร อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 3 ประเภท เพียงแต่ความต้องการแต่ละประเภทอาจแตกต่างกัน

## 2. ลักษณะของงานบริการในร้านอาหาร

ภัตตาคารหรือร้านอาหารเป็นธุรกิจที่ลงทุนสูงและมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการที่จะทำให้กิจการประสบความสำเร็จหรือไม่ประสบความสำเร็จ การจัดตั้งภัตตาคารและร้านอาหารประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดเป้าหมายในการจัดตั้ง
2. การพิจารณาความพร้อมของผู้ประกอบการในเรื่องสถานที่ เงินทุน บุคลากร และระบบงาน
3. การดำเนินการจัดตั้ง

#### 1.การกำหนดเป้าหมายในการจัดตั้งภัตตาคารและร้านอาหาร

ผู้ประกอบการจำเป็นต้องกำหนดเป้าหมายของการจัดตั้งภัตตาคารให้ชัดเจนว่ามีวัตถุประสงค์ใดเพื่อสามารถพิจารณาความพร้อมของปัจจัยอื่นๆให้สอดคล้องกัน การที่ภัตตาคารและร้านอาหารจะประสบความสำเร็จและสามารถเรียกทุนคืนได้เร็วขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละวันยังมีลูกค้าจำนวนมากเท่าไรก็สามารถเรียกทุนคืนได้เร็วเท่านั้นและทางกลับกันนั้นหากมีลูกค้าน้อยการทุนคืนก็ช้าตามไปด้วย และจะต้องพิจารณาพร้อมกันไปด้วยว่าระหว่างรอเรียกทุนคืนนั้นค่าใช้จ่ายต่างๆที่นำมาจากที่ไหนเพราะการดำเนินธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารมีค่าใช้จ่ายบางส่วนที่ค่อนข้างคงที่หรือจำเป็นต้องจ่ายไป ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าน้อยเพียงไร เช่น ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าแรงของพนักงาน ค่าเช่าสถานที่ ค่าอาหารที่จัดเตรียมเอาไว้ และค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่นๆ

#### 2. การพิจารณาความพร้อมของผู้ประกอบการ

การพิจารณาความพร้อมของผู้ประกอบการจะพิจารณาเพียงจุดใดจุดหนึ่งอย่างเดียวไม่ได้เพราะมิได้รับประกันว่าการประกอบธุรกิจจะประสบความสำเร็จ ดังเช่นมีคนจำนวนไม่น้อยมักเข้าใจผิดว่าการประกอบธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารเป็นเรื่องไม่ยากมีพ่อครัวหรือแม่ครัวฝีมือเอกก็เพียงพอแล้วหรือมีเงินทุนก้อนโตก็สามารถจัดร้านที่มีขนาดใหญ่ได้และน่าจะมีคนมาใช้บริการมากหรือรู้จักคนมากก็น่าจะมีคนมาใช้บริการมาก ฯลฯ ตัวอย่างข้างต้นนี้เป็นการมองเพียงด้านเดียวด้วยเหตุผลข้างต้นอาจทำให้มีคนมาใช้บริการเมื่อเปิดบริการใหม่ๆแต่มิได้รับประกันว่าคนเหล่านั้นจะกลับมาใช้บริการอีก ความประทับใจในการใช้บริการครั้งแรกเป็นสิ่งที่จะชักชวนหรือการบอกเล่า“ปากต่อปาก”ประชาสัมพันธ์ต่อกันไปการที่จะทำให้เกิดความประทับใจผู้ประกอบการจำเป็นต้องเตรียมให้พร้อมในประเด็นต่อไปนี้

##### 2.1 ท่าเลที่ตั้ง ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 2.1.1 อยู่ในท่าเลที่สะดวกในการเดินทาง ถนนหนทาง เส้นทางจราจร ตลอดจนสถานที่จอดรถ นับเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้มาใช้บริการสะดวกในการเดินทางและมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น
- 2.1.2 ขนาดของที่ดินพอเหมาะกับการจัดตั้งอาคารและร้านอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น สถานที่จอดรถ สนามเด็กเล่นหรือบริเวณสวนที่จะช่วยเสริมบรรยากาศความ



รมรื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบและลักษณะของภัตตาคารและร้านอาหารที่จะจัดตั้ง

2.1.3 ราคาของที่ดิน หากเป็นที่ดินที่มีอยู่แล้ว ก็จะช่วยผ่อนภาระค่าใช้จ่ายเพราะ ปัจจุบันที่ดินในย่านชุมชนมีราคาสูงมาก การลงทุนจำเป็นต้องคิดอย่างรอบคอบหากจะต้องลงทุนเพื่อจัดซื้อที่ดินด้วยแล้วจะต้องพิจารณาหาทางเรียกทุนคืนกลับได้โดยเร็ว มิฉะนั้นดอกเบี้ยเงินกู้ยืมจะมีมากจะสังเกตเห็นได้ว่าในย่านธุรกิจซึ่งมีที่ดินแพงมากจะไม่ค่อยพบภัตตาคารหรือร้านอาหารใหญ่ๆ ส่วนมากมักจะมีขนาดเล็กให้บริการที่รวดเร็วมีลูกค้าหมุนเวียนมากหรือเป็นประเภทอาหารทันสมัยหากเป็นภัตตาคารหรือร้านอาหารมักจัดสำหรับธุรกิจที่สามารถจ่ายค่าอาหารที่สามารถจ่ายค่าอาหารที่มีราคาสูงกว่าปกติได้

2.1.4 มีระบบสาธารณูปโภคครบถ้วน เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ ระบบกำจัดน้ำเสียบริการขนขยะ ฯลฯ ทำเลที่ตั้งอยู่ในชุมชนมักไม่มีปัญหานี้ แต่ทำเลที่อยู่นอกชุมชนซึ่งมีราคาถูกแต่เวลาเดียวกันมักจะมีปัญหาเรื่องสาธารณูปโภคและการเดินทางสำหรับผู้ให้บริการ

2.1.5 มีสิ่งจูงใจที่อยู่ใกล้เคียงช่วยดึงดูดให้ผู้คนผ่านไปมา เช่น ศูนย์การค้า แหล่งธุรกิจ สถานที่ท่องเที่ยว แหล่งวัฒนธรรม สถาบันการศึกษา ที่พักอาศัย ฯลฯ หากภัตตาคารและร้านอาหารอยู่ในบริเวณใกล้เคียงหรือเป็นทางสัญจรก็จะช่วยให้ผู้คนได้รู้จักภัตตาคารและร้านอาหารและมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2.1.6 ไม่มีคู่แข่งมากนัก เพราะหากมีภัตตาคารหรือร้านอาหารหรือแหล่งบริการอาหารอยู่มากก็ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการกระจายไปตามแหล่งต่างๆหรือทำให้เกิดการแย่งลูกค้ากันได้ นักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในภัตตาคารและร้านอาหารกล่าวว่า การแข่งขันกับตัวเองให้มีการพัฒนาคุณภาพให้ดีเสมอเป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าแข่งขันกับผู้อื่นหากจัดบริการอาหารได้ดีบรรยากาศดี อาหารดีผู้ใช้บริการก็ยังคงกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องถึงแม้จะลองไปร้านอื่นด้วยก็ตาม

## 2.2 เงินทุน เงินทุนที่จะใช้ดำเนินการต้องประกอบด้วย

2.2.1 เงินทุนสำหรับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ที่ดิน การก่อสร้างอาคารสถานที่ที่จะจัดตั้งเป็นภัตตาคารหรือร้านอาหาร บริเวณภายนอก การตกแต่ง วัสดุอุปกรณ์ในห้องอาหาร เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ผ้าปูโต๊ะ ฯลฯ วัสดุอุปกรณ์ในห้องครัว หม้อ กระทะ จาน ชาม ซ้อน มีด แก้วน้ำ ฯลฯ

2.2.2 เงินทุนสำหรับการจัดตั้ง เช่น ค่าธรรมเนียมในการขออนุญาตจัดตั้ง ค่าประกันอัคคีภัยหรือการดำเนินการในเรื่องอื่นๆ ฯลฯ

2.2.3 เงินทุนสำหรับจ่ายเป็นเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการพนักงาน ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

2.2.4 เงินทุนหมุนเวียนสำหรับการดำเนินงานในแต่ละวัน ซึ่งแตกต่างกันไปตามรูปแบบและวิธีการดำเนินงาน

เมื่อได้ประมาณการจำนวนเงินที่จะต้องลงทุนแล้วให้พิจารณาแหล่งที่ได้เงินทุนดังกล่าวจากเจ้าของคนเดียว หรือเจ้าของหลายคน หรือจากการกู้ยืม จากสถาบันการเงิน ซึ่งจะต้องพิจารณารายละเอียดตามประเภทของแหล่งเงินทุน ประกอบด้วย เช่น ค่าดอกเบี้ย ค่าตอบแทนการร่วมลงทุน เป็นต้น

2.3 บุคลากร ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร จำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก แม้จะมีอุปกรณ์เครื่องใช้และเครื่องทุ่นแรงต่างๆแต่ยังมีข้อจำกัดไม่สามารถทดแทนแรงงานคนได้ทุกอย่าง นอกจากนี้งานภัตตาคารและร้านอาหารเป็นงานที่ละเอียดอ่อน ต้องอาศัยความพิถีพิถัน

ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ มนุษย์สัมพันธ์ดีและนิสัยรักบริการ บุคลากรเหล่านี้จะหาได้จากที่ไหน การฝึกอบรมบุคลากรจะอย่างไร เมื่อใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

2.4 ระบบงาน การจัดระบบงานนับเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้การวางแผนระบบงานจำเป็นต้องอาศัยผู้มีความรู้และประสบการณ์ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารกล่าวว่า ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรก อาหารอร่อย หรือรับประทานได้ ประการที่ 2 บริการต้องดี ประการที่ 3 มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการรับประทานอาหาร หรือกล่าวง่ายๆคือ อาหารดี ( good food ) บริการดี ( good service ) และบรรยากาศดี ( good atmosphere )

### 3. การจัดตั้งภัตตาคารและร้านอาหาร

เมื่อได้พิจารณากำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและมีความพร้อมที่จะดำเนินการแล้วขั้นตอนต่อไปคือ การขอจัดตั้งภัตตาคารและร้านอาหารซึ่งมีขั้นตอนสำคัญดังต่อไปนี้

3.1 การขอใบอนุญาตจัดตั้งภัตตาคารและร้านอาหาร ผู้ที่จะขอจัดตั้งภัตตาคารและร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานครจะต้องไปแจ้งขออนุญาตเพื่อใช้สถานที่จำหน่ายอาหารที่งานอนามัยเขตที่ภัตตาคารและร้านอาหารตั้งอยู่ ส่วนผู้ที่จัดตั้งภัตตาคารและร้านอาหารในต่างจังหวัดจะต้องติดต่อขอใบอนุญาตกับฝ่ายสาธารณสุขของเทศบาล เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมาตรวจดูสถานที่ก่อนออกใบอนุญาตให้

3.2 การขอใบทะเบียนพาณิชย์ สามารถติดต่อได้ที่กองทะเบียนธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า สำหรับภัตตาคารและร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับภัตตาคารและร้านอาหารที่จะจัดตั้งในต่างจังหวัด การยื่นขอทะเบียนพาณิชย์จะต้องทำภายใน 10 วันนับแต่วันประกอบการ

ใบอนุญาตสามารถใช้ได้ตลอดไปจนกว่าจะเลิกกิจการ

**3.3 การขอใบทะเบียนการค้า** สามารถติดต่อได้ที่สำนักงานภาษีสรรพากรของพื้นที่ใน กรุงเทพมหานคร สำหรับภัตตาคารและร้านอาหารที่จัดตั้งในต่างจังหวัดกำหนดเวลายื่นขอ ใบอนุญาตภายใน 30 วัน นับแต่วันประกอบการและสามารถใช้ทะเบียนการค้าไปจนกว่าจะเลิก กิจการ

**3.4 การขอใบอนุญาตอื่นๆ** แตกต่างกันไปในร้านอาหารแต่ละแห่งเช่น กรณีมีการจำหน่าย สุราและบุหรี่ด้วย จะต้องติดต่อกกรมสรรพสามิต

## การบริหารงานภัตตาคารและร้านอาหาร

### 1. องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ร้านอาหารประสบความสำเร็จ

**1.1 อาหารดี ( good food )** หมายถึง อาหารที่มีรสชาติดี คุ้นรับประทานและมีคุณค่าทาง โภชนาการที่ดี อาหารที่มีรสชาติดีคุ้นรับประทานเป็นอาหารที่มีรสชาติกลมกล่อมตามลักษณะ อาหารนั้นๆมีรสชาติสม่ำเสมอ คงที่ในแต่ละจานหรือแต่ละครั้งที่ให้บริการ มีความน่ารับประทาน คือ สะอาด มีปริมาณเหมาะสมกับราคา มีการตกแต่งที่เหมาะสม มีการใช้ภาชนะที่สะอาด เหมาะสมและดูดี

**1.2 บริการดี ( good service )** เป็นการบริการที่ดี เป็นระบบมีมาตรฐาน ได้รับความสะดวก และประทับใจมากที่สุด พนักงานให้บริการจะต้องมีการเรียนรู้และฝึกฝนเทคนิคการบริการที่ดีและ มีมารยาทที่เรียบร้อย อ่อนโยน

**1.3 บรรยากาศดี ( good atmosphere )** หมายถึงการมีสถานที่สะอาด ดูดี มีการตกแต่งที่ เหมาะสมทั้งภายในห้องอาหาร นอกห้องอาหาร นอกจากการตกแต่งสถานที่แล้วอาจมีการจัดแสดง อาหารที่ให้บริการ ( food display ) เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นว่าอาหารที่ให้บริการนั้นมีลักษณะอย่างไร

### 2. คุณสมบัติของผู้บริหารภัตตาคารและร้านอาหารที่ดี

**2.1 มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพการบริการอาหาร** มีจรรยาบรรณมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

**2.2 มีความรู้และประสบการณ์ ( technical skill )** ในเรื่องภัตตาคารและร้านอาหาร รู้จักการ เลือกอาหารที่ดีมีประโยชน์ รู้วิธีการปรุงอาหารให้อร่อยถูกหลักอนามัย รู้ว่างานหนึ่งควรจัดเท่าไร จึงจะเหมาะสมกับราคา ไม่มากหรือน้อยเกินไป รู้จักการเชิญชวนลูกค้าให้ใช้บริการ ฯลฯ

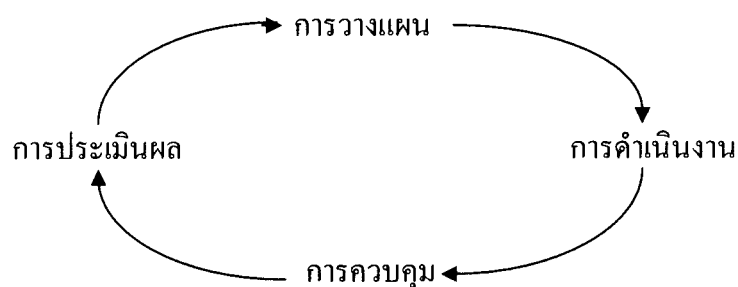
**2.3 มีเทคนิควิธีการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี ( human skill )** งานภัตตาคารและ

ร้านอาหารเป็นอาชีพที่ใช้แรงงานมาก ( labor intensive ) ผู้ที่บริหารงานได้ประสบความสำเร็จจึงจำเป็นต้องมีเทคนิคและความสามารถในการกำกับดูแลและประสานงาน การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรับผิดชอบในหน้าที่

2.4 มีความรู้และความสามารถวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ( conceptual skill ) คือสามารถศึกษาวิเคราะห์ระบบงานภายในภัตตาคารและร้านอาหาร สามารถวิเคราะห์ปัญหาในการดำเนินการได้

### 3. หลักการบริหารภัตตาคารและร้านอาหาร

การบริหารภัตตาคารและร้านอาหารที่ดีจำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างครบวงจรตั้งแต่ขั้นตอน การวางแผน การดำเนินงาน การควบคุม และการประเมินผล เพราะแต่ละขั้นตอนต่างมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้องในการดำเนินการขั้นตอนใดย่อมส่งผลกระทบต่อขั้นตอนอื่นด้วย รวมทั้งภาพรวมของการให้บริการ จะเห็นว่าการบริหารงานภัตตาคารและร้านอาหารเป็นวัฏจักรที่ต่อเนื่องกันไปดังภาพ



ภาพวัฏจักรของการบริหารงานภัตตาคารและร้านอาหาร

3.1 การวางแผน นับเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของการจัดการงานภัตตาคารและร้านอาหาร การวางแผนควรประกอบด้วยทั้งการวางแผนระยะยาวและการวางแผนระยะสั้น การวางแผนระยะยาวเป็นการวางแผนในเชิงนโยบายในการดำเนินการ การปรับปรุง และกลยุทธ์ต่างๆ โดยผู้บริหารระดับสูง เช่น เจ้าของกิจการ ส่วนการวางแผนระยะสั้นเป็นการวางแผนโดยผู้บริหารระดับรองลงมา เช่น ผู้จัดการ ในการกำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติให้ชัดเจนตามนโยบายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผู้จัดการที่ดีควรมีความสามารถในการคาดการณ์หรือคาดคะเนได้ว่าได้ว่าช่วงเวลาใดจะมีลูกค้ามาใช้บริการเท่าไร จะสั่งอาหารชนิดใดและมีการวางแผนงานรองรับไว้

3.2 การดำเนินงาน ผู้จัดการที่ดีจำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบของการดำเนินงานที่จะ

นำไปสู่เป้าหมายของการบริการด้วย คือ อาหารดี บริการดี และบรรยากาศดีและรู้ว่าลูกค้าคือใคร  
ทำงานประเภทใด มีรสนิยมการทานอาหารอย่างไร เพื่อจะได้บริการอย่างเหมาะสม

3.3 การควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด หากควบคุมไม่ทั่วถึงยอมทำให้รายจ่ายสูงขึ้น เช่น อาหาร  
ที่จัดซื้อมาแล้วไม่รับนำเก็บอย่างถูกวิธียอมทำให้อาหารเน่าเสียหรือมีคุณภาพไม่ดีต้องทิ้งไปการ  
ควบคุมที่ดีจะสามารถควบคุมคุณภาพและการรับประกันคุณภาพของการให้บริการได้เช่นกัน

3.4 การประเมินผล (evaluating) เพื่อติดตามดูว่าสิ่งที่ได้วางแผนและดำเนินการไปแล้ว  
ได้ผลสำเร็จในระดับใดเพื่อหาทางปรับปรุงให้ดีขึ้น

หลักการประเมินผลที่ ควรกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อสามารถหาวิธีประเมินสิ่งที่  
ประเมิน เวลาในการประเมิน และเกณฑ์ในการประเมินให้เหมาะสม

## กฎหมายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานภัตตาคารและร้านอาหาร

### 1. กฎหมายที่เกี่ยวกับงานภัตตาคารและร้านอาหาร

กฎหมายที่เกี่ยวข้องแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ในระดับราชการส่วนกลางและราชการ  
ส่วนท้องถิ่นโดยกฎหมายในระดับราชการส่วนกลางเป็นเสมือนตัวบทกฎหมายใหม่ ส่วนกฎหมาย  
ในระดับท้องถิ่นเป็นข้อกำหนดของแนวปฏิบัติที่ออกโดยราชการส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง เช่น  
เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา โดยข้อกำหนดที่ออก  
จะต้องไม่ขัดกับตัวบทกฎหมายใหญ่ของราชการส่วนกลาง

1.1 กฎหมายในระดับราชการส่วนกลาง ได้แก่ กฎกระทรวง พระราชบัญญัติ หรือ  
กฎระเบียบต่างๆของราชการส่วนกลาง เช่น กระทรวง สำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อใช้เป็นกฎหมาย  
บังคับทั่วไป กฎหมายที่นับว่าเกี่ยวข้องได้แก่ พระราชบัญญัติสาธารณสุข พระราชบัญญัติอาหาร  
และ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

1.2 กฎหมายในระดับราชการส่วนท้องถิ่น เช่น กอง อนามัยสิ่งแวดล้อม ได้มีข้อกำหนดให้  
ภัตตาคารและร้านอาหารติดตั้งเครื่องช่วยแยกไขมันและน้ำมันออกจากน้ำเสียที่ระบายมาจากอ่าง  
ล้างชามในครัวเพื่อลดปัญหามลภาวะในแหล่งน้ำที่เน่าเสียระบายออกสู่ชุมชน

### 2. กฎหมายและแนวปฏิบัติอื่นๆ

นอกจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานภัตตาคารและร้านอาหารแล้วผู้ประกอบการภัตตาคาร  
และร้านอาหารควรศึกษาหาความรู้ กฎหมายและแนวปฏิบัติอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทาง  
ในการปฏิบัติ เช่น ในเรื่องเวลาอนุญาตให้จำหน่ายอาหารหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ การรณรงค์  
งดสูบบุหรี่

### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพล นิธิกุลวัฒน์ (2545:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์และอธิบายลักษณะองค์ประกอบสำคัญ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานโรงพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 1,236 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณ ค่า 7 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจง ความถี่ การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบ โดย การสกัดปัจจัยด้วยองค์ประกอบหลักและการหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉากด้วย วิธีวาริเม็ทซ์ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้คือ 1. ความผูกพันของพนักงาน โรงพิมพ์ที่มีต่อทั้ง 62 องค์ประกอบจัดอยู่ในระดับ ตั้งแต่ค่อนข้างมากถึงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.7249 - 6.0809 และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 1.0715 - 1.7644 2. จากการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยการสกัดปัจจัย พบ 9 องค์ประกอบที่สามารถ ให้ความหมายใหม่ และถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงพิมพ์โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.433 - 0.841 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในอยู่ระหว่าง 0.006 - 0.095

เทียมใจ ศิริธรรม(2540)พนักงานวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด จากผลการศึกษา ค้นคว้าปรากฏผลโดยสรุปดังนี้ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามสถานภาพในการดำรงตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และสาขาวิชาที่สำเร็จ การศึกษาสูงสุด และมีความผูกพันต่อบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การแสดงตน การมีความเกี่ยวข้องกับ องค์การและความภักดีต่อองค์การ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และ ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี มี ความผูกพันต่อบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) และพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดสาขาวิชา สังคมศาสตร์และสาขาวิทยาศาสตร์ มีความผูกพันต่อ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นายสุธรรมพงษ์ พุ่มทอง (2547 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท คังเซน เคนโก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จากการศึกษาพบว่าใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวม 3.33 และ 3.36 ตามลำดับ ในขณะที่ลักษณะองค์กรมีค่าเฉลี่ยรวม 3.15 ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพบว่า ครึ่งหนึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าผู้ตอบที่มีระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ด้านลักษณะงาน (ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงานความสำเร็จในการทำงาน การรับผิดชอบในงาน และ ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน) ลักษณะองค์กร (ประกอบด้วย นโยบายองค์กรและการมีส่วนร่วมในการบริหาร)และประสบการณ์ในการทำงาน (ประกอบด้วย การเห็นความสำคัญของงาน สภาพแวดล้อม และทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน) กับความผูกพันต่อองค์กร

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหาร เขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการวิจัยและศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. วิธีการศึกษา

1.1 การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร เป็นการศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วารสาร

1.2 การศึกษาภาคสนาม เป็นการศึกษาจากข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมายในที่นี้คือพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ทั้งนี้เลือกร้านที่มีพนักงานตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป มีจำนวน 10 ร้าน รวมจำนวนพนักงานประมาณ 254 คน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้จำนวนตัวอย่าง จำนวน 155 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้กำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของโลก Taro Yamane ณ. ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือที่ระดับ 0.05 ดังนี้



$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ \text{โดย} \quad n &= \text{จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมด} \\ E &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น (0.05)} \\ \text{แทน} \quad n &= \frac{254}{1+254(0.05)^2} \\ &= 155 \quad \text{คน} \end{aligned}$$

ลำดับ	รายชื่อร้านอาหาร	จำนวนพนักงาน (คน)
1	ยิ้ม	12
2	ร้านอาหารบ้านเรา	25
3	ร้านอาหารศิริธรา	22
4	ร้านอาหารธารานูรี	20
5	ร้านเดอะ รีสอร์ท	16
6	ร้านชามมิ่ง	12
7	ร้านเซฟเดอะไวต์ไลฟ์	12
8	ร้านเอกขนก	12
9	ร้านครัวหูกโดน	12
10	ร้านเดอะเลค รีสอร์ท	12
	รวม	155

ตารางที่ 3.1 รายชื่อร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีที่มีพนักงานตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไป

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยมีทั้งคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, สถานภาพสมรส, อายุงาน, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ระดับตำแหน่ง, และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย

- ความมีอิสระในการทำงาน
- งานที่ทำทนาย
- การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน ประกอบด้วย

- เงินเดือนและค่าตอบแทน
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ความมั่นคงในอาชีพการงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร ประกอบด้วย

- ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร
- ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร
- ความจงรักภักดีต่อองค์กร

โดยการ ประเมินค่าซึ่งกำหนดความคิดเห็นไว้ 5 ระดับคือ

5	หมายถึงมีความเห็นในระดับมากที่สุด
4	หมายถึงมีความเห็นในระดับมาก
3	หมายถึงมีความเห็นในระดับปานกลาง
2	หมายถึงมีความเห็นในระดับน้อย
1	หมายถึงมีความเห็นในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเมืองกาญจนบุรี

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามฉบับที่ปรับปรุงแล้วไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในสถิติวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรการพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(StandardDeviation) เพื่อให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรการผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปล

ความหมายในการให้คะแนนความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด}-\text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

โดยกำหนดความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความผูกพันในงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความผูกพันในงานมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความผูกพันในงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความผูกพันในงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ระดับความผูกพันในงานมากที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันโดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis Variance) ในกรณีที่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ดำเนินการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานบริการร้านอาหารเขตเทศบาล เมืองกาญจนบุรีใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบริการร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน

ตอนที่ 4 ความผูกพันองค์การ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะจากข้อคำถามปลายเปิด

สำหรับการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมายดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n แทน จำนวนพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีที่

เป็นกลุ่มตัวอย่าง

df แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

F แทน ค่าสถิติ F-distribution

t แทน ค่าสถิติ t- distribution

Sig แทน ค่าความน่าจะเป็นที่จะยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's r Coefficient) เป็น

ค่าที่แสดงความสัมพันธ์กันของตัวแปรสองตัวแปร โดยกำหนด

เกณฑ์การแปลผลดังนี้

r ถ้า  $0 < r \leq 1$  แทน ความสัมพันธ์ทางบวก

r ถ้า  $-1 \leq r < 0$  แทน ความสัมพันธ์ทางลบ

r ถ้า  $r = 0$  แทน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงตรง

## ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาทำการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ที่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานระดับตำแหน่งและรายได้ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.1

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	87	56.1
หญิง	68	43.9
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100</b>
<b>2. อายุ</b>		
อายุน้อยกว่า 18 ปี	32	20.6
อายุ 18-25 ปี	70	45.2
อายุ 26-35 ปี	36	23.2
อายุ 36-45 ปี	13	8.4
อายุ 45-60 ปี	4	2.6
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100</b>
<b>3. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	111	71.6
สมรส	36	23.2
หย่าร้าง	8	5.2
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100</b>

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>4.ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่า ป. 6	5	3.2
ป. 6	27	17.4
มัธยมต้น	62	40
ปริญญาตรี	3	1.9
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100</b>
<b>5. อายุงาน</b>		
น้อยกว่า 3 เดือน	19	12.3
3-6 เดือน	40	25.8
มากกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี	39	25.2
มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี	37	23.9
มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	20	12.9
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100</b>
<b>6. ตำแหน่งงาน</b>		
เสิร์ฟ	73	47.1
เดินอาหาร	23	14.8
แม่บ้าน	7	4.5
ผู้ช่วยครัว	11	7.1
แคชเชียร์	16	10.3
ก๊วก	11	7.1
เด็กรับรถ	6	3.9
ยาม	1	0.6
ผู้จัดการ	4	2.6
ผู้ช่วยผู้จัดการ , กัปตัน	3	1.9
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100</b>

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>7. ระดับตำแหน่ง</b>		
พนักงาน	148	95.5
หัวหน้างาน	7	4.5
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100</b>
<b>8. รายได้</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	1	0.6
3,000-4,999 บาท	107	69
5,000-6,999 บาท	29	18.7
7,000-8,999 บาท	13	8.4
9,000-10,000 บาท	5	3.2
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายร้อยละ 56.1 และเพศหญิงร้อยละ 43.9
2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 18-25 ปี ร้อยละ 45.2 รองลงมา อายุ 26-35 ปี ร้อยละ 23.2 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อายุ 46-60 ปี พบว่ามีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 2.6
3. สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพโสด ร้อยละ 71.6 รองลงมามีสถานภาพสมรส ร้อยละ 23.2 สถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 5.2 ตามลำดับ
4. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมต้น ร้อยละ 40.0 รองลงมามีการศึกษามัธยมปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 27.7 และกลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 1.9 ตามลำดับ
5. อายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีอายุงาน 3-6 เดือน ร้อยละ 25.8 รองลงมามีอายุงานมากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 25.2 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 เดือน พบว่ามีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 12.3
6. ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีตำแหน่งงานเสิร์ฟ ร้อยละ 40.8 รองลงมามีตำแหน่งงานพนักงานเคาน์เตอร์ ร้อยละ 31.3 และสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นยาม พบว่ามีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ .6



7. ระดับตำแหน่ง พนักงาน ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือหัวหน้างาน ร้อยละ 4.5
8. รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีรายได้ 3,000-4,999 บาท ร้อยละ 69 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 5,000-6,999 บาท ร้อยละ 18.7 และสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท พบว่ามีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.6

## ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน ซึ่งประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ทำท่าย และการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความมีอิสระในการทำงาน

ความมีอิสระในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของ ตนเองได้อย่างมีอิสระ	3.174	0.96798	ปานกลาง
2. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	3.17	0.859	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.05	0.983	ปานกลาง
4. กฎระเบียบส่วนใหญ่ของหน่วยงานจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่านและเพื่อนร่วมงาน	2.95	0.956	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิด	3.17	1.005	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.10</b>	<b>0.954</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็น จากปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงานของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปานกลางทุกข้อโดยในข้อ"ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ", ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี"และ "ผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลการทำงานของ ท่านอย่างใกล้ชิด"มีระดับความคิดเห็นเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 3.17$ ) รองลงมาคือ"กฎระเบียบส่วนใหญ่ของร้านจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่านและเพื่อนร่วมงาน" ( $\bar{X} = 3.05$ ) และ"ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆในการทำงานอยู่เสมอ" ( $\bar{X} = 2.95$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านงานที่ทำหาย

ด้านงานที่ทำหาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6.งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถหลายๆด้านมาประกอบกัน	2.95	0.989	ปานกลาง
7.งานของท่านที่ทำในปัจจุบันทำให้ท่านกระตือรือร้นอยากทำงานอยู่เสมอ	3.13	0.972	ปานกลาง
8.งานของท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา	3.02	1.010	ปานกลาง
9.ท่านมักได้รับมอบหมายงานที่ทำหายความสามารถจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	2.88	0.973	ปานกลาง
10.งานในความรับผิดชอบของท่านเป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน	3.04	1.044	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.01</b>	<b>0.998</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็น จากปัจจัยด้านลักษณะงานด้านงานที่ทำหาย ของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ ) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปานกลางทุกข้อโดยในข้อ"งานที่ท่านที่ทำในปัจจุบันทำให้ท่านกระตือรือร้นอยากทำงานอยู่เสมอ" มีระดับความคิดเห็น ( $\bar{X} = 3.13$ )

รองลงมาคือ"งานในความรับผิดชอบของท่านเป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน" ( $\bar{X} = 3.04$ ) และ"งานของท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา" ตามลำดับ ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
11.ร้านของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการทำงานอยู่เสมอ	3.07	0.947	ปานกลาง
12.ท่านกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นทุกครั้ง	3.09	1.041	ปานกลาง
13.ท่านพอใจในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติงานของร้านท่าน	3.13	0.902	ปานกลาง
14.ความคิดเห็นและแนวทางการทำงานของท่านร้านของท่านมักนำไปใช้อยู่เสมอ	3.06	0.902	ปานกลาง
15.ท่านมีโอกาสร่วมพิจารณาและตัดสินใจปัญหาในหน้าที่ของท่าน	3.15	0.906	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.10</b>	<b>0.940</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็น จากปัจจัยด้านลักษณะงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปานกลางทุกข้อโดยในข้อ"ท่านมีโอกาสร่วมพิจารณาและตัดสินใจปัญหาในหน้าที่ของท่าน"มีระดับความคิดเห็นปานกลางมากที่สุด( $\bar{X} = 3.15$ ) รองลงมาคือ"ท่านพอใจในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติงานของร้านท่าน" ( $\bar{X} = 3.13$ ) และ "ท่านกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นทุกครั้ง" ( $\bar{X} = 3.09$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวม

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความมีอิสระในการทำงาน	3.10	0.954	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	3.01	0.998	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	3.10	0.940	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.07</b>	<b>0.964</b>	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็น จากปัจจัยด้านลักษณะงาน ของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปานกลางทุกข้อ โดยในด้าน"ความมีอิสระในการทำงานและด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน"มีระดับความคิดเห็นเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 3.10$ ) รองลงมาคือด้าน"งานที่ทำทนาย" $\bar{X} = 3.01$ )

### ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน

ผลการศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน ประกอบด้วยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
16.ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.12	1.047	ปานกลาง
17.สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆที่ท่านได้รับเหมาะสมต่อความจำเป็นในการครองชีพ	3.11	0.865	ปานกลาง
18.ท่านพอใจในระบบการขึ้นเงินเดือนของร้าน	3.10	0.931	ปานกลาง
19.ท่านคิดว่าอัตราเงินเดือนและรายได้อื่นๆมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น	3.32	2.473	ปานกลาง
20.ท่านมีความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการทั้งหมดที่ได้รับ	3.15	0.968	ปานกลาง
21.ร้านของท่านให้ความสำคัญต่อการให้สวัสดิการแก่ท่าน	3.12	0.926	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.15</b>	<b>1.201</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความคิดเห็นจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ของ พนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ ) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับปานทุกข้อ โดยในข้อ"ท่านคิดว่าอัตราเงินเดือนและรายได้อื่นๆมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่นมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.32$ ) รองลงมาคือ"ท่านมีความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการทั้งหมดที่ได้รับ" ( $\bar{X} = 3.15$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
22. ท่านพอใจในระบบการเลื่อนตำแหน่งของร้าน	3.02	0.936	ปานกลาง
23.การทำงานในหน่วยงานท่านทำให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.11	0.997	ปานกลาง
24.ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง	3.10	0.955	ปานกลาง
25.ท่านได้รับการสนับสนุนปรับเปลี่ยนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	2.94	0.978	ปานกลาง
26.ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงกว่าตำแหน่งเดิม	2.93	1.354	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.02</b>	<b>1.044</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็น จากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ ) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในข้อที่กล่าวว่า"การทำงานในหน่วยงานท่านทำให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ"กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น ( $\bar{X} = 3.11$ ) รองลงมาคือ"ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง" ( $\bar{X} = 3.10$ ) และท่านพอใจในระบบการเลื่อนตำแหน่งของร้าน ( $\bar{X} = 3.02$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
27.ร้านนี้ให้ความสำคัญกับงานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.19	0.903	ปานกลาง
28.ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	3.17	0.945	ปานกลาง
29.ท่านรู้สึกมั่นคงเมื่อได้ทำงานกับร้านนี้	3.52	4.272	มาก
30.ท่านคิดว่าผู้บริหารของร้านสามารถนำพาร้านให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างมั่นคง	3.43	1.038	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.33</b>	<b>1.790</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานด้านความมั่นคงในอาชีพการงานของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็น ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยในข้อ"ร้านนี้ให้ความสำคัญกับงานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่"เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นระดับปานกลางมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.19$ ) รองลงมาคือข้อ " ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน  $\bar{X} = 3.17$  ) สำหรับข้อ"ท่านรู้สึกมั่นคงเมื่อได้ทำงานกับร้านนี้และท่านคิดว่าผู้บริหารของร้านสามารถ นำพาร้านให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างมั่นคง" มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) และ  $\bar{X} = 3.43$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
31.ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม	3.25	0.971	ปานกลาง
32.ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	3.26	0.911	ปานกลาง
33.ท่านชอบและพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.30	0.839	ปานกลาง
34.ความสามัคคีและเป็นมิตรในร้านทำให้ท่านตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ	3.18	0.957	ปานกลาง
35.ท่านได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.23	0.834	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.902</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็น จากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของพนักงาน บริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น ปานกลางทุกข้อ โดยในข้อ "ท่านชอบและพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน" มีระดับความคิดเห็นปานกลางมากที่สุดรองลงมาคือ "ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี" ( $\bar{X} = 3.26$ ) และ "ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม" ( $\bar{X} = 3.25$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
36. ท่านพึงพอใจในความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา	3.2	0.983	ปานกลาง
37. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนแนะนำการทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	3.14	0.961	ปานกลาง
38. ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม	3.12	0.987	ปานกลาง
39. ท่านได้รับกำลังใจและการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	3.12	0.960	ปานกลาง
40. ท่านมีความพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	3.18	0.901	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.15</b>	<b>0.958</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็น จากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานของพนักงาน บริการร้านอาหารในเขตเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ ) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในข้อ "ท่านพึงพอใจในความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา" กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.2$ ) มากที่สุดรองลงมาคือท่านมีความพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.18$ ) และ "ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนแนะนำการทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดี" ( $\bar{X} = 3.14$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมของงาน โดยรวม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.15	1.201	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.02	1.044	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน	3.33	1.790	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.24	0.902	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา	3.15	0.958	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.18</b>	<b>1.179</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็น จากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับ ปานกลางทุกข้อ โดยในด้านความมั่นคงในอาชีพการงานมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.33$ ) รองลงมาเป็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 2.24$ ) และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.15$ ) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาความผูกพันองค์กรของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน ซึ่งประกอบด้วยด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร, ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
41. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถทุกครั้ง	3.43	0.932	มาก
42. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของร้าน	3.34	0.936	ปานกลาง
43. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.43	0.932	มาก
44. ท่านจะมีความพยายามและตั้งใจทำงานเมื่อพบอุปสรรคต่างๆในการทำงาน	3.37	0.906	ปานกลาง
45. ท่านมีความรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของร้านที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร	3.24	1.013	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.36</b>	<b>0.944</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อที่กล่าวว่า "ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถทุกครั้งและท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา" กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ) เท่ากัน ส่วนข้อที่กล่าวว่า "ท่านจะมีความพยายามและตั้งใจทำงานเมื่อพบอุปสรรคต่างๆในการทำงาน" กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันองค์กร ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
46.การตัดสินใจเข้าทำงานกับร้านท่านคิดว่าเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	3.25	0.878	ปานกลาง
47.ท่านตั้งใจที่จะทำงานที่ร้านนี้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้	3.19	0.988	ปานกลาง
48.ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่ทันทีถ้าท่านมีโอกาส	2.98	1.096	ปานกลาง
49.ถึงแม้ร้านอื่นให้ออกาสที่ดีและเงินเดือนมากกว่าท่านก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย	2.95	1.089	ปานกลาง
50.ร้านนี้เป็นร้านที่ดีที่สุดสำหรับการร่วมงานด้วย	3.27	0.914	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.13</b>	<b>0.993</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปาน ( $\bar{X} = 3.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปานกลางเท่ากันทุกข้อ โดยในข้อที่กล่าวว่า "ร้านนี้เป็นร้านที่ดีที่สุดสำหรับการร่วมงานด้วย" มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 3.27$ ) รองลงมาคือ "การตัดสินใจเข้าทำงานกับร้านท่านคิดว่าเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง" ( $\bar{X} = 3.25$ ) และ "ท่านตั้งใจที่จะทำงานที่ร้านนี้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้" ( $\bar{X} = 3.25$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันองค์กร ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
51.ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงร้านในทางที่ดี	3.42	0.979	มาก
52.ท่านช่วยรักษาชื่อเสียงและผลประโยชน์ของร้านอย่างเต็มที่เสมอ	3.43	0.967	มาก
53.ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อร้านตั้งแต่เริ่มทำงานกับร้านจนถึงขณะนี้	3.48	1.028	มาก
54.ท่านมักจะพูดให้บุคคลอื่นทั่วไปฟังเสมอว่าร้านนี้ดีน่าทำงาน	3.45	1.058	มาก
55.ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใครๆว่าท่านเป็นพนักงานของร้านนี้	3.61	1.090	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.48</b>	<b>1.024</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ โดยในข้อที่กล่าวไว้ว่า "ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใครๆว่าท่านเป็นพนักงานของร้านนี้" กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดรองลงมาคือ "ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อร้านตั้งแต่เริ่มทำงานกับร้านจนถึงขณะนี้" ( $\bar{X} = 3.48$ ) และ "ท่านมักจะพูดให้บุคคลอื่นทั่วไปฟังเสมอว่าร้านนี้ดีน่าทำงาน" ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันองค์กร โดยรวม

ความผูกพันองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร	3.36	0.944	ปานกลาง
ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.13	0.993	ปานกลาง
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.48	1.024	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.32</b>	<b>0.987</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีด้านความผูกพันองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.48$ ) ส่วนด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) รองลงมาคือด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ( $\bar{X} = 3.13$ ) ตามลำดับ

## ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษา ประกอบด้วย

5.1 ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อยู่ในระดับต่ำ

5.2 พนักงานที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1** ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อยู่ในระดับต่ำ

อ้างถึงตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปาน ( $X=3.32$ ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อยู่ในระดับต่ำ

**ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2** พนักงานที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน

เนื่องจากปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ อายุงาน และตำแหน่งงาน สมมติฐานข้อ 2 นี้จึงประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 7 ข้อ คือ

1. เพศที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน
4. สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน
5. รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน
6. อายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน
7. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน
8. ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อย ข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การทดสอบเพศที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน

ความผูกพันองค์การ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	sig
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ	ชาย	87	3.20	0.762	8.64	0.004
	หญิง	68	3.57	0.811		
ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ	ชาย	87	3.02	0.652	4.19	0.042
	หญิง	68	3.26	0.818		
ความจงรักภักดีต่อองค์การ	ชาย	87	3.36	0.888	3.41	0.067
	หญิง	68	3.63	0.945		
รวม	ชาย	87	3.19	0.767	5.41	0.038
	หญิง	68	3.49	0.858		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (sig) ในด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การและความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์การจึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน สำหรับด้านความจงรักภักดีต่อองค์การระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe's Method ผลการทดสอบดังตาราง 4.17– 4.18



ตารางที่ 4.17 การทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรเป็นรายคู่  
จำแนกตามเพศ

เพศ		ชาย	หญิง
	$\bar{X}$	3.2	3.57
ชาย	3.2	-	0.37
หญิง	3.57		-

จากตาราง 4.17 พบว่าผลการทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของ  
องค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามเพศของกลุ่มเพศมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของ  
องค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็น  
รายคู่ไม่พบรายคู่ใดที่มีความต้องการรักษา ความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามเพศ

เพศ	$\bar{X}$	ชาย	หญิง
		3.02	3.26
ชาย	3.02	-	0.24
หญิง	3.26		-

จากตาราง 4.18 พบว่าผลการทดสอบด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพใน  
องค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามเพศของกลุ่มเพศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่  
เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ไม่พบรายคู่ใดที่มีความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก  
ภาพในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อย ข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การทดสอบอายุที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน

ความผูกพันองค์การ	อายุ	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จขององค์การ	อายุน้อยกว่า18 ปี	32	3.35	0.914	1.781	0.136
	อายุ 18-25 ปี	70	3.43	0.784		
	อายุ 26-35 ปี	36	3.11	0.751		
	อายุ 36-45 ปี	13	3.74	0.670		
	อายุ 45-60 ปี	4	3.25	0.681		
ด้านความต้องการรักษาความเป็น สมาชิกภาพในองค์การ	อายุน้อยกว่า18 ปี	32	3.32	0.835	1.844	0.123
	อายุ 18-25 ปี	70	3.19	0.741		
	อายุ 26-35 ปี	36	2.87	0.603		
	อายุ 36-45 ปี	13	3.12	0.710		
	อายุ 45-60 ปี	4	3.00	0.712		
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ	อายุน้อยกว่า18 ปี	32	3.46	0.979	2.923	0.023
	อายุ 18-25 ปี	70	3.49	0.888		
	อายุ 26-35 ปี	36	3.19	0.906		
	อายุ 36-45 ปี	13	3.94	0.789		
	อายุ 45-60 ปี	4	4.45	0.526		

ความผูกพันองค์กร	อายุ	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
รวม	อายุน้อยกว่า 18 ปี	32	3.38	0.909	2.183	0.094
	อายุ 18-25 ปี	70	3.37	0.804		
	อายุ 26-35 ปี	36	3.06	0.753		
	อายุ 36-45 ปี	13	3.6	0.723		
	อายุ 45-60 ปี	4	3.567	0.640		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (sig) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ว่าคูใดมีความแตกต่างกันสำหรับด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรและความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอายุที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe's Method ผลการทดสอบดังตาราง 4.20

ตารางที่ 4.20 การทดสอบด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุน้อยกว่า 18	อายุ 18-25	อายุ 26-35	อายุ 36-45	อายุ 45-60
		3.32	3.19	2.87	3.12	3.00
อายุน้อยกว่า 18 ปี	3.32	—	0.13	0.45	0.2	0.32
อายุ 18-25 ปี	3.19		—	0.32	0.07	0.19
อายุ 26-35 ปี	2.87			—	0.25	0.13
อายุ 36-45 ปี	3.12				—	0.12
อายุ 45-60 ปี	3.00					—

จากตาราง 4.20 พบว่าผลการทดสอบด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามอายุของกลุ่มอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ไม่พบรายคู่ใดที่มีความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อย ข้อที่ 3 ระดับสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การทดสอบระดับสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันองค์กร	สถานภาพการสมรส	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร	โสด	111	3.35	0.869	0.248	0.781
	สมรส	36	3.43	0.601		
	หย่าร้าง	8	3.23	0.688		
ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	โสด	111	3.17	0.768	1.253	0.288
	สมรส	36	3.09	0.624		
	หย่าร้าง	8	2.75	0.739		
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	โสด	111	3.44	0.955	0.562	0.571
	สมรส	36	3.61	0.829		
	หย่าร้าง	8	3.33	0.868		
รวม	โสด	111	3.32	0.864	0.688	0.547
	สมรส	36	3.38	0.685		
	หย่าร้าง	8	3.10	0.765		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการทดสอบสมมติฐานพบว่าโดยรวมไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อย ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การทดสอบระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันองค์กร	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร	ต่ำกว่า ป. 6	5	3.60	0.980	3.312	0.007
	ป. 6	27	3.41	0.807		
	มัธยมต้น	62	3.11	0.694		
	มัธยมปลาย,เทียบเท่า	43	3.46	0.771		
	ป.ว.ส หรือเทียบเท่า	15	3.96	0.882		
	ปริญญาตรี	3	3.33	1.286		
ด้านความต้องการรักษาความเป็น สมาชิกภาพในองค์กร	ต่ำกว่า ป. 6	5	2.84	0.329	3.699	0.003
	ป. 6	27	3.27	0.742		
	มัธยมต้น	62	2.97	0.619		
	มัธยมปลาย,เทียบเท่า	43	3.07	0.781		
	ป.ว.ส หรือเทียบเท่า	15	3.79	0.840		
	ปริญญาตรี	3	3.27	0.643		
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	ต่ำกว่า ป. 6	5	4.52	0.502	4.532	0.001
	ป. 6	27	3.62	0.977		
	มัธยมต้น	62	3.14	0.837		
	มัธยมปลาย,เทียบเท่า	43	3.57	0.910		
	ป.ว.ส หรือเทียบเท่า	15	3.96	0.836		
	ปริญญาตรี	3	3.67	0.306		

ตารางที่ 4.22 การทดสอบระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน  
( ต่อ )

รวม	ต่ำกว่า ป. 6	5	3.65	0.603	3.848	1.058
	ป. 6	27	3.43	0.842		
	มัธยมต้น	62	3.07	0.716		
	มัธยมปลาย,เทียบเท่า	43	3.37	0.820		
	ป.ว.ส หรือเทียบเท่า	15	3.90	0.853		
	ปริญญาตรี	3	3.42	0.745		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (sig) ในด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร, ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันจึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe's Method ผลการทดสอบดังตาราง 4.23-25

ตารางที่ 4.23 การทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าป.6	ป.6	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	เทียบเท่า	ป.ว.สเทียบเท่า	ปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.60	3.41	3.11	3.46		3.96	3.33
ต่ำกว่า ป. 6	3.60	-	0.19	0.49	0.14		0.36	0.27
ป. 6	3.41		-	0.3	0.05		0.55	0.08
มัธยมต้น	3.11			-	0.35		0.85	0.22
มัธยมปลาย , เทียบเท่า	3.46				-		0.5	0.13
ป.ว.ส,เทียบเท่า	3.96						-	0.63
ปริญญาตรี	3.33							-

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆที่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ได้แก่กลุ่มการศึกษา ป.ว.ส หรือเทียบเท่ามีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมต้น

ตารางที่ 4.24 การทดสอบด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์การเป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าป.6	ป.6	มัธยมต้น	มัธยมปลาย , เทียบเท่า	ป.ว.ศ. เทียบเท่า	ปริญญาตรี
	$\bar{X}$	2.84	3.27	2.97	3.07	3.79	3.27
ต่ำกว่า ป. 6	2.84	-	0.43	0.13	0.23	0.95	0.43
ป. 6	3.27		-	0.3	0.2	0.52	-
มัธยมต้น	2.97			-	0.1	1	0.3
มัธยมปลาย , เทียบเท่า	3.07				-	0.72	0.2
ป.ว.ศ,เทียบเท่า	3.79					-	0.52
ปริญญาตรี	3.27						-

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์การเป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ได้แก่กลุ่มการศึกษา ป.ว.ศ หรือเทียบเท่ามีความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์การมากกว่ากลุ่มมัธยมต้น



ตารางที่ 4.25 การทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์การเป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าป.6	ป.6	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	เทียบเท่า	ป.ว.ส	เทียบเท่า	ปริญญาตรี
	$\bar{X}$	4.52	3.62	3.14	3.57		3.96		3.67
ต่ำกว่าป.6	4.52	-	0.9	1.38	1.38		0.56		0.85
ป.6	3.62		-	0.48	0.05		0.34		0.05
มัธยมต้น	3.14			-	0.43		0.82		0.53
มัธยมปลาย, เทียบเท่า	3.57				-		0.39		0.01
ป.ว.ส, เทียบเท่า	3.96						-		0.29
ปริญญาตรี	3.67								-

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์การเป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มการศึกษาต่างๆต้องการจงรักภักดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ได้แก่กลุ่มการศึกษาต่ำกว่าป.6 มีความจงรักภักดีต่อองค์การมากกว่ากลุ่มการศึกษามัธยมต้น

สมมติฐานย่อย ข้อที่ 5 อายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การทดสอบอายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันองค์กร	อายุงาน	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อ ความสำเร็จขององค์กร	น้อยกว่า 3 เดือน	19	3.55	0.730	2.240	0.067
	3-6 เดือน	40	3.09	0.679		
	มากกว่า 6 เดือนแต่ ไม่เกิน 1 ปี	39	3.31	0.886		
	มากกว่า 1 ปีแต่ไม่ เกิน 3 ปี	37	3.47	0.841		
	มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	20	3.63	0.755		
ด้านความต้องการรักษาความเป็น สมาชิกภาพในองค์กร	น้อยกว่า 3 เดือน	19	3.33	0.654	1.630	0.170
	3-6 เดือน	40	2.91	0.645		
	มากกว่า 6 เดือนแต่ ไม่เกิน 1 ปี	39	3.21	0.717		
	มากกว่า 1 ปีแต่ไม่ เกิน 3 ปี	37	3.23	0.898		
	มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	20	3.05	0.635		

ความผูกพันองค์กร	อายุงาน	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	น้อยกว่า 3 เดือน	19	3.72	0.793	4.179	0.003
	3-6 เดือน	40	3.14	0.823		
	มากกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี	39	3.37	0.903		
	มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี	37	3.50	0.965		
	มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	20	4.07	0.897		
	รวม					
รวม	น้อยกว่า 3 เดือน	19	3.53	0.730	2.683	0.080
	3-6 เดือน	40	3.05	0.716		
	มากกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี	39	3.30	0.835		
	มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี	37	3.40	0.901		
	มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	20	3.58	0.762		
	รวม					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (sig) ในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน โดยรวมอายุงานแตกต่างกันไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มสำหรับด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรและด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe's Method ผลการทดสอบดังตาราง 4.27

ตารางที่ 4.27 การทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 3 เดือน	3-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี	มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี	มากกว่า 3 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.72	3.14	3.37	3.50	4.07
น้อยกว่า 3 เดือน	3.72	-	0.58	0.35	0.22	0.35
3-6 เดือน	3.14		-	0.23	0.36	0.93*
มากกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี	3.37			-	0.13	0.7
มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี	3.50				-	0.57
มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	4.07					-

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผลการทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน ของกลุ่มอายุงานต่างๆ ความต้องการจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่ากลุ่มอายุงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอายุงาน 3-6 เดือน

สมมุติฐานย่อยข้อ 6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรที่แตกต่าง

ตารางที่ 4.28 การทดสอบตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันองค์กร	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อ ความสำเร็จขององค์กร	เสิร์ฟ	73	3.16	0.852	4.033	0.000
	เดินอาหาร	23	3.38	0.784		
	แม่บ้าน	7	3.09	0.527		
	ผู้ช่วยครัว	11	3.31	0.622		
	แคชเชียร์	16	3.80	0.580		
	ก๊วก	11	3.56	0.454		
	เคีกรับรถ	6	3.00	0.253		
	ยาม	1	5.00			
	พช.พจก. / กัปตัน	3	4.47	0.416		
	ผู้จัดการ	4	4.55	0.342		

ตารางที่ 4.28 การทดสอบตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน(ต่อ)

ความผูกพันองค์กร	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก ภาพในองค์กร	เสิร์ฟ	73	3.02	0.753	2.501	0.011
	เดินอาหาร	23	3.12	0.815		
	แม่บ้าน	7	3.20	0.693		
	ผู้ช่วยครัว	11	3.04	0.557		
	แคชเชียร์	16	3.64	0.571		
	ก๊วก	11	2.98	0.395		
	เด็กรับรถ	6	2.63	0.408		
	ยาม	1	4.00	0.00		
	พช.พจก. / กัปตัน	3	4.13	0.808		
	ผู้จัดการ	4	3.50	0.887		
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	เสิร์ฟ	73	3.26	0.916	3.453	0.001
	เดินอาหาร	23	3.31	0.983		
	แม่บ้าน	7	3.49	0.855		
	ผู้ช่วยครัว	11	3.33	0.683		
	แคชเชียร์	16	4.06	0.718		
	ก๊วก	11	3.93	0.791		
	เด็กรับรถ	6	3.07	0.615		
	ยาม	1	4.60	0.00		
	พช.พจก. / กัปตัน	3	4.53	0.503		
	ผู้จัดการ	4	4.65	0.342		

ตารางที่ 4.28 การทดสอบตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน(ต่อ)

ความผูกพันองค์กร	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
รวม	เสิร์ฟ	73	3.15	0.840	4.033	0.000
	เดินอาหาร	23	3.27	0.860		
	แม่บ้าน	7	3.26	0.691		
	ผู้ช่วยครัว	11	3.23	0.620		
	แคชเชียร์	16	3.83	0.623		
	ก๊วก	11	3.49	0.547		
	เด็กรับรถ	6	2.90	0.425		
	ขาม	1	4.53	0.00		
	พช.พจก. / กัปตัน	3	4.38	0.576		
	ผู้จัดการ	4	4.23	0.524		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการทดสอบสมมุติฐานโดยรวมพบว่ามี ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (sig) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่ามี ความแตกต่างระหว่างกลุ่มทั้งทางด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร, ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe's Method ผลการทดสอบดังตาราง 4.29-31

ตารางที่ 4.29 การทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรเป็นรายคู่  
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง งาน	$\bar{X}$	เลิร์ฟ	เดินอาหาร	แม่บ้าน	ผู้ช่วยครัว	แคชเชียร์	ก๊วก	เด็กรับรถ	ยาม	พช.พจก. / กัปตัน	ผู้จัดการ
เลิร์ฟ	3.16	-	0.22	0.7	0.15	0.64	0.4	0.16	1.84	1.31	1.39
เดินอาหาร	3.38		-	0.29	0.7	0.42	0.18	0.38	1.62	1.09	1.17
แม่บ้าน	3.09			-	0.22	0.71	0.47	0.09	1.91	1.38	1.46
ผู้ช่วยครัว	3.31				-	0.49	0.25	0.31	1.69	1.16	1.24
แคชเชียร์	3.80					-	0.24	0.8	1.2	0.67	0.75
ก๊วก	3.56						-	0.56	1.44	0.91	0.99
เด็กรับรถ	3.00							-	2	1.47	1.55
ยาม	5.00								-	0.53	0.45
พช.พจก. / กัปตัน	4.47									-	0.08
ผู้จัดการ	4.55										-

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของ  
องค์กรจำแนกตามตำแหน่งงานของกลุ่มตำแหน่งงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จ  
ขององค์กรไม่พบรายคู่ใดที่มีความความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรแตกต่าง  
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.30 การทดสอบด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์การเป็นรายคู่จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เลิร์ฟ	เดินอาหาร	แม่บ้าน	ผู้ช่วยครัว	แคชเชียร์	ก๊วก	เด็กรับรถ	ยาม	พช.พจก. /	กัปตัน	ผู้จัดการ
เลิร์ฟ	3.02	-	0.1	0.18	0.02	0.62	0.04	0.39	0.98	1.11	0.48	
เดินอาหาร	3.12		-	0.08	0.08	0.52	0.14	0.49	0.88	1.01	0.38	
แม่บ้าน	3.20			-	0.16	0.44	0.22	0.57	0.8	0.93	0.3	
ผู้ช่วยครัว	3.04				-	0.6	0.06	0.41	0.96	1.09	0.46	
แคชเชียร์	3.64					-	0.66	1.01	0.36	0.49	0.14	
ก๊วก	2.98						-	0.35	1.02	1.15	0.52	
เด็กรับรถ	2.63							-	1.37	1.5	0.87	
ยาม	4.00								-	0.13	0.5	
พช.พจก. /	4.13									-	0.63	
กัปตัน											-	
ผู้จัดการ	3.50											-

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการทดสอบด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์การจำแนกตามตำแหน่งงานของกลุ่มตำแหน่งงาน ไม่พบรายคู่ใดที่มีความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 การทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เสิร์ฟ	เดินอาหาร	แม่บ้าน	ผู้ช่วยครัว	แคชเชียร์	ก๊วก	เด็กรับรถ	ยาม	พช.พจก. /	กัปตัน	ผู้จัดการ
เสิร์ฟ	3.26	-	0.05	0.23	0.07	0.8	0.67	0.19	1.34	1.27	1.39	
เดินอาหาร	3.31		-	0.18	0.02	0.65	0.62	0.24	1.29	1.22	1.34	
แม่บ้าน	3.49			-	0.16	0.57	0.44	0.42	1.11	1.04	1.16	
ผู้ช่วยครัว	3.33				-	0.73	0.6	0.26	1.27	1.2	1.32	
แคชเชียร์	4.06					-	0.13	0.99	0.54	0.47	0.59	
ก๊วก	3.93						-	0.86	0.67	0.6	0.72	
เด็กรับรถ	3.07							-	1.53	1.46	1.58	
ยาม	4.60								-	0.07	0.05	
พช.พจก. /	4.53									-	0.12	
กัปตัน											-	
ผู้จัดการ	4.65											-

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจำแนกตามตำแหน่งของกลุ่มตำแหน่งมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่พบรายคู่ใดที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานย่อยข้อ 7 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรที่แตกต่าง

ตารางที่ 4.32 การทดสอบระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันองค์กร	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อ ความสำเร็จขององค์กร	พนักงาน	148	3.32	0.794	8.382	0.004
	หัวหน้างาน	7	4.20	0.490		
ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิก ภาพในองค์กร	พนักงาน	148	3.11	0.737	2.331	0.129
	หัวหน้างาน	7	3.54	0.640		
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	พนักงาน	148	3.43	0.910	9.287	0.003
	หัวหน้างาน	7	4.49	0.488		
รวม	พนักงาน	148	3.29	0.814	6.667	0.045
	หัวหน้างาน	7	4.08	0.539		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการทดสอบสมมุติฐานโดยรวมพบว่ามี ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (sig) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe's Method ผลการทดสอบดังตาราง 4.33-34

ตารางที่ 4.33 การทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรเป็นรายคู่  
จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง		พนักงาน	หัวหน้างาน
	$\bar{X}$	3.32	4.20
พนักงาน	3.32	-	0.88
หัวหน้างาน	4.20		-

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผลการทดสอบด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งของกลุ่มระดับตำแหน่งมีความความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรไม่พบรายคู่ใดที่มีความความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 การทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง		พนักงาน	หัวหน้างาน
	$\bar{X}$	3.43	4.49
พนักงาน	3.43	-	1.06
หัวหน้างาน	4.49		-

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผลการทดสอบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งของกลุ่มระดับตำแหน่งไม่พบรายคู่ใดที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อย ข้อที่ 8 รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 การทดสอบรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันองค์กร	อายุงาน	n	$\bar{X}$	S.D	F	sig
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร	ต่ำกว่า 3,000 บาท	1	3.00	0.00	2.222	0.069
	3,000-4,999 บาท	107	3.29	0.832		
	5,000-6,999 บาท	29	3.32	0.642		
	7,000-8,999 บาท	13	3.72	0.768		
	9,000-10,000 บาท	5	4.16	0.654		
ด้านความต้องการรักษาความ เป็นสมาชิกภาพในองค์กร	ต่ำกว่า 3,000 บาท	1	2.80	0.00	0.103	0.981
	3,000-4,999 บาท	107	3.13	0.765		
	5,000-6,999 บาท	29	3.18	0.685		
	7,000-8,999 บาท	13	3.11	0.819		
	9,000-10,000 บาท	5	3.04	0.219		
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	ต่ำกว่า 3,000 บาท	1	2.80	0.00	3.184	0.015
	3,000-4,999 บาท	107	3.40	0.903		
	5,000-6,999 บาท	29	3.34	0.782		
	7,000-8,999 บาท	13	4.12	1.031		
	9,000-10,000 บาท	5	4.28	0.996		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการทดสอบสมมติฐานพบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe's Method ผลการทดสอบดังตาราง 4.36

ตารางที่ 4.36 การทดสอบด้านความด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายคู่จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 3,000	3,000-4,999	5,000-6,999	7,000-8,999	9,000-10,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
ต่ำกว่า 3,000 บาท	2.80	-	0.6	0.54	1.32	1.48
3,000-4,999 บาท	3.40		-	0.06	0.72	0.88
5,000-6,999 บาท	3.34			-	0.78	0.94
7,000-8,999 บาท	4.12				-	0.16
9,000-10,000 บาท	4.28					-

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผลการทดสอบด้านความด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ของกลุ่มรายได้ไม่พบรายคู่ใดที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพัน  
องค์การ

ตารางที่ 4.37 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานกับระดับความผูกพัน  
องค์การ

ตัวแปร		ลักษณะงาน	ความผูกพัน องค์การ
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	1	.719(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	155	155
ความผูกพันองค์การ	Pearson Correlation	.719(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	155	155

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ผลที่ได้จากการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานกับระดับความ  
ผูกพันองค์การ

จากตารางที่ 4.37 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน  
องค์การมีค่าเท่ากับ .72 ซึ่งเป็นค่าบวกและมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่าตัวแปรปัจจัยด้าน  
ลักษณะงานกับระดับความผูกพันองค์การมีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทาง  
เดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์ในทางบวก

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันองค์การ

ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานกับความผูกพันองค์การ

ตัวแปร		สภาพแวดล้อมของงาน	ความผูกพันองค์การ
สภาพแวดล้อมของงาน	Pearson Correlation	1	.837(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	155	155
ความผูกพันองค์การ	Pearson Correlation	.837(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	155	155

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 4.38 ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานกับความผูกพันองค์การผลที่ได้จากการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานกับระดับความผูกพันองค์การ

จากตารางที่ 4.38 พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การมีค่าเท่ากับ .84 ซึ่งเป็นค่าบวกและมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่าตัวแปรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานกับระดับความผูกพันองค์การมีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์ในทางบวก



### ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะจากข้อคำถามปลายเปิด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการตอบคำถามปลายเปิดในตอนที่ 4 ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีพบความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนปลายเปิด	จำนวน (คน)	ร้อยละ (ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)
ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนปลายเปิดจำนวน	115	74.19
ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน	40	25.81
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4.39 มีผู้ตอบแบบทั้งสิ้น 155 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 115 คน ( ร้อยละ 74.19 ) และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 40 คน ( ร้อยละ 25.81 ) โดยข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแบบออกเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดในประเด็นต่างๆ

ประเด็นข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (ของจำนวน แบบสอบถาม)
1. อยากได้รับสวัสดิการตามกฎหมาย	99	63.87
2. อยากให้มีวันหยุดมากกว่านี้	72	46.45
3. อยากให้รับฟังความคิดเห็นลูกน้อง	64	41.29
4. อยากให้นายจ้างมีความยุติธรรมกับลูกน้อง	56	36.12
5. อยากให้เพิ่มเงินเดือนให้เหมาะสมกับความสามารถ	37	23.87
6. อยากให้มีเงินโบนัส	22	14.19
7. อยากให้นายจ้างสนใจลูกน้อง	13	8.38

จากตารางที่ 4.40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดมีข้อเสนอแนะที่คล้ายๆกันในหลายๆประเด็น

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหาร เขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์การ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ ตลอดจนการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานกับระดับความผูกพันองค์การ โดยอาศัยการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และนำเสนอข้อมูลการศึกษาแบบพรรณนา (Descriptive Research) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหาร เขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและเครื่องมือการศึกษา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหาร เขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ประกอบด้วยพนักงานระดับหัวหน้างานและระดับพนักงาน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 254 คน โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 155 คน นำกลุ่มตัวอย่างมา กำหนดตามโควต้า เก็บตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรแต่ละตำแหน่งงาน โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ ประมวลผลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี จำนวน 155 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 155 ฉบับ คิดเป็น 100 % ของกลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งต่อไป

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานที่ค่าความเชื่อมั่นระดับร้อยละ 95 ( $\alpha=0.05$ ) ด้วยค่า t-test และ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สัน สัน (Pearson's Product moment Correlation Coefficient)

### 1.3 ผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้แบ่งผลการศึกษาเป็นหัวข้อดังนี้

#### 1.3.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษา พบว่า พนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.1 มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 71.6 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 40 มีอายุงานในการทำงานมากที่สุดในช่วง 3-6 เดือน ร้อยละ 25.8 ตำแหน่งงานของพนักงานส่วนใหญ่เป็นตำแหน่ง เสิร์ฟ ร้อยละ 47.1 ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ร้อยละ 95.5 เป็นพนักงาน มีรายได้ 3,000-4,999 บาท ร้อยละ 69

#### 1.3.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นจากปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.07$ ) ประกอบด้วยด้านความมีอิสระในการทำงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.10$ )

ด้านงานที่ทำทามีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.01$ ) และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.10$ )

#### 1.3.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.18$ ) ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.15$ ) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.02$ ) ด้านความมั่นคงในอาชีพการงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.33$ ) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.24$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้บังคับบัญชามีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ )

#### 1.3.4 ความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่าความผูกพันองค์กร โดยรวมมีระดับความผูกพันองค์กรในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) ประกอบด้วยด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรมีระดับความผูกพันองค์กรในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมีระดับความผูกพันองค์กรในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ) และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร มีระดับความผูกพันองค์กรในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ )

#### 1.3.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการศึกษาสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้ดังนี้  
**สมมติฐานข้อที่ 1** ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อยู่ในระดับต่ำ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อร้านอาหารในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ )

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน สมมติฐานข้อ 2 นี้ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 8 ข้อ คือ

1. เพศที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า โดยรวม เพศ ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. อายุที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า โดยรวม อายุ ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีระดับความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริการในร้านอาหารเขตเทศบาลไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า โดยรวม สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาล ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า โดยรวม ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีระดับความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริการในร้านอาหารเขตเทศบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร พบว่ามีความแตกต่างกัน คือ กลุ่มการศึกษาระดับ ป.ว.ส หรือเทียบเท่า มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมต้น ด้านการต้องการรักษาความเป็น

สมาชิกภาพในองค์การกลุ่มการศึกษาระดับ ป.ว.ส หรือเทียบเท่า มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การมากกว่ากลุ่มมัธยมต้น ส่วนด้านความจงรักภักดีต่อองค์การกลุ่มระดับต่ำกว่า ป 6 มีความจงรักภักดีต่อองค์การมากกว่ากลุ่มระดับมัธยมต้น

**5. อายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน**

ผลการทดสอบ พบว่า โดยรวม อายุงาน ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีระดับความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ และด้านความต้องการรักษาความ

เป็นสมาชิกภาพในองค์การพบว่าไม่มีความแตกต่าง ส่วนด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ มีระดับความผูกพันองค์การของพนักงาน บริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือกลุ่มอายุงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไปมีความจงรักภักดีต่อองค์การมากกว่ากลุ่มอายุงาน 3-6 เดือน

**6. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน**

ผลการทดสอบ พบว่า โดยรวม ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีระดับความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน

**7. ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน**

ผลการทดสอบ พบว่า โดยรวม ระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีระดับความผูกพันองค์การของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน

**8. รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันองค์การแตกต่างกัน**

ผลการทดสอบ พบว่า โดยรวม รายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีระดับความผูกพันองค์การของพนักงาน บริการในร้านอาหารเขตเทศบาลไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 3** ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันองค์การ

ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์ในทางบวก

**สมมติฐานข้อที่ 4** ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันองค์การ

ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์ในทางบวก

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีไม่ได้มีความรู้สึกผูกพันกับร้านอาหารที่ตนเองทำงานอยู่มากเท่าไรนักแต่ก็มากกว่า หรือมีสวัสดิการที่ดีกว่าก็พร้อมจะเปลี่ยนที่ทำงานใหม่

ปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยลักษณะทำงานไปเรื่อยๆถ้ามีที่ทำงานที่ดีกว่าคือตอบสนองความต้องการของตนเองได้ เช่น ให้เงินเดือนส่วนบุคคลของพนักงานบริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีในส่วนของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงานและระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสมมติฐานที่ตั้งคือความผูกพันองค์กรของพนักงานให้บริการในร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีต่ำแต่ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง

## 3. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา( สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหาร )

- 3.1 ผู้ประกอบการ ( นายจ้าง ) ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรสวัสดิการให้กับลูกจ้างเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับลูกจ้าง
- 3.2 ผู้ประกอบการ ( นายจ้าง ) ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกจ้างเพื่อการทำงานร่วมกันจะได้มีความสุข
- 3.3 ผู้ประกอบการ ( นายจ้าง ) ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีควรมีการจัดการร้านอย่างเป็นระบบ มีกฎเกณฑ์ และมาตรฐาน
- 3.4 ผู้ประกอบการ ( นายจ้าง ) ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ทุกฝ่ายมีความสุขในการทำงาน
- 3.5 ผู้ประกอบการ ( นายจ้าง ) ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีควรให้ความสำคัญ ยุติธรรมกับลูกจ้างในทุกๆเรื่องเพื่อลูกจ้างจะได้มีความรู้สึกที่ดีกับนายจ้าง
- 3.6 ผู้ประกอบการ ( นายจ้าง ) ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีควรให้ลูกจ้างมีส่วนในการบริหารร้าน เช่น ออกความคิดเห็นหรือแนะนำในเรื่องต่างๆเกี่ยวกับร้าน

**4. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา( สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป )**

- 4.1 ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างมากในการสำรวจมากขึ้นเพื่อจะได้ผลการวิจัยที่ดีมากยิ่งขึ้น
- 4.2 ควรศึกษาปัจจัยในด้านต่างๆว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรหรือไม่

**บรรณานุกรม**



## บรรณานุกรม

- ทัศนีย์ ลิ้มสุวรรณ อุตสาหกรรมบริการ (หน่วย 4.3.1) สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วรรณารถ แสงมณี (2543:282-283) การบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร  
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- พะยอม วงศ์สารศรี (2540-233) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พิมพ์ครั้งที่ . กรุงเทพฯ  
โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- Mowday, R. R.M. Steers and P. Lyman (1982) *Employee Organizational Linkage: The  
Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover* New York : Academic Press
- Greenberg, J. and Baron, R.A. (1993). **Organizational Behaviour** (4 th ed). New York :  
s.l.
- Steer, Richard M (1977) “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment”  
*Administrative Science Quarterly* (22 March 1977:28-56)
- Greenberg, J and R.A. Baron (2003) Behavior in Organization 8<sup>th</sup> ed . New Jersey : Prentice-Hall
- Mathis, R.L. and Jackson, J.H (2002) *Human Resource Management* : Essential Perspectives  
Ohio : South Western College Publishing
- Paul E, Spector (1996) *Industrial and Organizational Psychology Research and Practice*  
New York : John Wiley & Son
- Benton, Douglas A. (1995) *Applied Human Relation* 5<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Yuki, Gary (1994) *Leadership in Organizations* New Jersey : Prentice-Hall
- Muchinsky, P.M. (1993) *Psychology Applied to Work* : An Introduction to Industrial and  
*Organizational Psychology* California : Cole Publishing

**ภาคผนวก**

## แบบสอบถาม

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการในร้านอาหารเขต  
เทศบาลเมืองกาญจนบุรี  
คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระประกอบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาบริหารธุรกิจสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

ได้แก่ เพศ , สถานภาพสมรส , อายุ , อายุงาน , ระดับการศึกษา , ตำแหน่งงาน , ระดับตำแหน่ง , และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ

### 1.ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย

ความมีอิสระในการทำงาน  
งานที่ทำทนาย  
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

### 2.ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน ประกอบด้วย

เงินเดือนและค่าตอบแทน  
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน  
ความมั่นคงในอาชีพการงาน  
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน  
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร ประกอบด้วย

ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร  
ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร  
ความจงรักภักดีต่อองค์กร

โดยการ ประเมินค่าซึ่งกำหนดความคิดเห็นไว้ 5 ระดับคือ

5	หมายถึงมีความเห็นในระดับมากที่สุด
4	หมายถึงมีความเห็นในระดับมาก
3	หมายถึงมีความเห็นในระดับปานกลาง
2	หมายถึงมีความเห็นในระดับน้อย
1	หมายถึงมีความเห็นในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของพนักงาน  
บริการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

ในการตอบแบบสอบถามไม่ต้องเขียนชื่อของท่าน เนื่องจากในการรวบรวมข้อมูล  
ไม่ได้นำเสนอผลเป็นรายบุคคลแต่นำเสนอเป็นภาพรวมคำตอบของท่านจะเป็นความลับ  
และไม่ได้ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของท่านและที่ทำงานของท่านแต่ประการใดจึงใคร่ขอ  
ความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความจริงและตรงตามความเห็นหรือความรู้สึกของ  
ท่านให้มากที่สุดเพื่อที่จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดและเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไป  
ใช้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม  
ในครั้งนี้

นางสาวมาธา ธรรมาธิษฐาน

## ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

### 1. เพศ

หญิง

ชาย

### 2. อายุ

อายุน้อยกว่า 18 ปี

อายุ 18-25 ปี

อายุ 26-35 ปี

อายุ 36-45 ปี

อายุ 45-60 ปี

### 3. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

### 4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่า ป. 6

ป. 6

มัธยมต้น

มัธยมปลาย (หรือเทียบเท่า)

ปวส. (หรือเทียบเท่า)

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

### 5. อายุงาน

น้อยกว่า 3 เดือน

3 เดือน-6 เดือน

มากกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี

มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี

มากกว่า 3 ปีขึ้นไป

### 6. ตำแหน่งงาน

เสริฟ

เคนอาหาร

แม่บ้าน

ห้องครัว

แคชเชียร์

## 7. ระดับตำแหน่งงาน

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ผู้จัดการ | <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยผู้จัดการ |
| <input type="checkbox"/> กู้ก      | <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยครัว      |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน   | <input type="checkbox"/> เสรีฟ            |
| <input type="checkbox"/> เค็กรับรถ | <input type="checkbox"/> ยาม              |

## 8. รายได้

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3,000-4,999 บาท    |
| <input type="checkbox"/> 5,000-6,999 บาท   | <input type="checkbox"/> 7,000-8,999 บาท    |
| <input type="checkbox"/> 9,000-10,000 บาท  | <input type="checkbox"/> มากกว่า 10,000 บาท |

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อม

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

- |   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
| 5 | = | เห็นด้วยมากที่สุด                 |
| 4 | = | เห็นด้วยมาก                       |
| 3 | = | เห็นด้วยปานกลาง                   |
| 2 | = | เห็นด้วยน้อย                      |
| 1 | = | เห็นด้วยน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วย |

## ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	<b>ความมีอิสระในการทำงาน</b> ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน ในหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีอิสระ					
2	ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
3	กฎระเบียบส่วนใหญ่ของหน่วยงานจะจำกัดความ เป็นอิสระในการทำงานของท่านและเพื่อนร่วมงาน					
4	ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
5	ผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิด					
6	<b>งานที่ทำท่าย</b> งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถ หลายๆด้านมาประกอบกัน					
7	งานของท่านที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้น					
8	งานของท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดเวลา					
9	ท่านมักได้รับมอบหมายงานที่ทำท่ายความสามารถจาก ผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
10	งานในความรับผิดชอบของท่าน ยังเป็นที่น่าสนใจและทำท่ายความสามารถของท่านอยู่					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
11	<u>การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน</u> หน่วยงานท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
12	ท่านกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็น					
13	ท่านพอใจในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน					
14	ความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติงานของท่านหน่วยงานของท่านมักนำไปใช้อยู่เสมอ					
15	ท่านมีโอกาสร่วมพิจารณาและตัดสินใจปัญหาในแผนการปฏิบัติงานของท่าน					



## ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะด้านสภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	<u>ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ</u> ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2	สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆที่ท่านได้รับเหมาะสมต่อความจำเป็นในการครองชีพ					
3	ท่านพอใจในระบบการขึ้นเงินเดือนของบริษัท					
4	ท่านคิดว่าอัตราเงินเดือนและรายได้อื่น ๆ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น					
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ					
6	ร้านของท่านให้ความสำคัญต่อการให้สวัสดิการแก่ท่าน					
	<u>ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</u>					
7	ท่านพอใจในระบบการเลื่อนตำแหน่งของบริษัท					
8	การทำงานในหน่วยงานท่านทำให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ					
9	ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง					
10	ท่านได้รับการสนับสนุนปรับเปลี่ยนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
11	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม					
	<u>ความมั่นคงในอาชีพการงาน</u>					
12	บริษัทให้ความสำคัญกับงานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่					
13	ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
14	ท่านรู้สึกมั่นคงเมื่อได้ทำงานกับบริษัทนี้					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
15	ท่านคิดว่าได้รับความสำเร็จจากการทำงานกับร้าน					
16	ท่านคิดว่าผู้บริหารของร้านสามารถนำพาร้านให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างมั่นคง					
17	<b><u>ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน</u></b> ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม					
18	ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
19	ท่านชอบและพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
20	ความสามัคคี และความเป็นมิตรในหน่วยงานทำให้ท่านตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
21	ท่านได้รับความช่วยเหลือ และคำแนะนำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
22	<b><u>ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา</u></b> ท่านพึงพอใจในความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา					
23	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน แนะนำการทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดี					
24	ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม					
25	ท่านได้รับกำลังใจและการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ					
26	ท่านมีความพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	<b>ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร</b> ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความสามารถทุกครั้ง					
2	ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความ ก้าวหน้าขององค์กร					
3	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
4	ท่านจะมีความพยายามและตั้งใจทำงานเมื่อพบอุปสรรค ต่างๆในการทำงาน					
5	ท่านมีความรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของบริษัทฯ ที่ปฏิบัติงานอยู่ว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร					
6	<b>ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร</b> การตัดสินใจเข้าทำงานกับบริษัทฯ ท่านคิดว่าเป็น การตัดสินใจที่ถูกต้อง					
7	ท่านตั้งใจที่จะทำงานที่บริษัทนี้ จนกระทั่งเกษียณอายุ					
8	ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานทันทีที่มีโอกาส					
9	ถึงแม้บริษัทอื่นให้อิทธิพลที่ดีและเงินเดือนมากกว่าท่าน ก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย					
10	ร้านนี้เป็นร้านที่ดีที่สุดสำหรับการเลือกทำงานด้วย					
11	<b>ความจงรักภักดีต่อองค์กร</b> ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงบริษัทฯ ท่านในทางที่ดี					

12	ท่านช่วยรักษาชื่อเสียงและผลประโยชน์ของบริษัท อย่างเต็มที่เสมอ					
13	ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อบริษัท ตั้งแต่เริ่มทำงาน กับบริษัทจนถึงขณะนี้					
14	ท่านมักจะพูดให้บุคคลอื่นทั่วไปฟังเสมอว่าบริษัทนี้ ดีนํ้าทำงาน					
15	ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใครๆว่าท่านเป็นพนักงาน ของร้านนี้					

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

โดยแสดงความคิดเห็นว่าทางร้านควรจะทำอย่างไรให้พนักงานมีความผูกพันกับทางร้าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาว มาธา ธรรมาธิษฐาน

นักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวมาธา ธรรมาฐานาน
วัน เดือน ปีเกิด	30 พฤษภาคม 2512
สถานที่เกิด	จังหวัดนครพนม ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2546
สถานที่ทำงาน	บริษัท แสง หนึ่ง ใหญ่ ค้าขาย จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล