

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการและการคงอยู่ของพนักงานบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว
Factors Influencing Employee Selection in Service Job and Retention in Mueang Sa Kaeo District

พรทิพย์ นามพล

Pornthip Nampol

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว และ 3) รวบรวมข้อเสนอแนะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการและการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชากรในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว เป็นบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานบริการ จำนวน 369 คน วิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ t-Test , One-Way ANOVA และความถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า

1. ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก
2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก
3. เพศต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย อายุการทำงาน ต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. การเลือกทำงานบริการ มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว พบว่า ปัจจัยการเลือกทำงานบริการทุกด้าน ทุกด้านส่งผลต่อความคงทนในการทำงานของพนักงานบริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานส่งผลต่อความคงทนของพนักงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การได้รับการยอมรับ ตามลำดับ

Abstract

The objectives of this study were 1) to investigate factors influencing employee selection in service job in Mueang Sa Kaeo District, 2) to identify factors influencing service employee retention in Mueang Sa Kaeo District, and 3) to propose the suggestions about factors influencing employee selection in service job and retention in Mueang Sa Kaeo District. The sample consisted of 369 local people in Mueang Sa Kaeo District who worked as service employees. Data were analyzed using statistics to determine frequency, percentage, mean and standard deviation as well as inferential statistics, including t-test, One-Way ANOVA, and multiple regression with a statistical significance level of 0.05. The results of this study revealed as follows:

1. Overall factors influencing employee selection in service job in Mueang Sa Kaeo District were at a high level.
2. Overall factors influencing service employee retention in Mueang Sa Kaeo District were at a high level.
3. The gender was a factor influencing indifferent employee selection in service job in terms of success in work. Age, marital status, educational level, position, average monthly income, and length of work were factors influencing different employee selection in service job in terms of success in work, recognition, career advancement, relationship with co-workers, working conditions and compensation with a significant difference level of 0.05.
4. Employee selection in service job influenced their retention in Mueang Sa Kaeo District. All employee selection factors influenced service employee retention. When individual aspects

were considered, an aspect with the highest level of influence was working conditions, followed by recognition, respectively.

ความสำคัญและความเป็นมาของการวิจัย

ในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วทำให้มีอาชีพเกิดขึ้นมากมาย การเลือกประกอบอาชีพนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากการที่บุคคลสามารถเลือกประกอบอาชีพได้เหมาะสมกับตนเองย่อมส่งผลต่อความสุขและโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว อีกทั้งยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศ ซึ่งแต่ละบุคคลล้วนมีความถนัด ความชื่นชอบ และความสามารถในการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน บุคคลเหล่านี้ล้วนมีความรู้ในด้านสายงานที่เล่าเรียนหรือมีการฝึกฝนในสายงานนั้นๆ อาทิเช่น แพทย์เป็นสายงานด้านการรักษาพยาบาล ตำรวจเป็นสายงานด้านการดูแลความปลอดภัย ครูเป็นสายงานด้านการให้การศึกษา เป็นต้น (กุลิสรา บุญมาเครือ และสุธรรม พงศ์สำราญ., 2559) ทั้งนี้แต่ละอาชีพเป็นอาชีพที่ต้องมีความถนัดเฉพาะ อาชีพที่ยกตัวอย่างมาข้างต้นและอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึง ล้วนมีการบริการเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงาน จึงทำให้งานบริการเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงาน เพราะทำให้บุคคลเข้ามาใช้บริการมีความสะดวก และตอบสนองความต้องการของบุคคลที่เข้ามาใช้บริการ ในบางครั้งอาจพบเจอแรงกดดันจากความต้องการที่หลากหลายของผู้มาใช้บริการ โดยการบริการที่มักสอดแทรกอยู่ในสายงานด้านอื่น ๆ นั้น กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ นั้นโดยทั่วไปการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เต็มไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัว ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและการให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการอย่างสมัครใจเต็มใจทำ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการ
คาดหวังไว้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549 อ้างถึงในธวัชหทัย ชัยธัมมาวุธ, 2559) ซึ่ง 7 ตัวที่กล่าวมาล้วนเป็นส่วนประกอบสำคัญที่งานบริการต้องคำนึงถึงผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลัก การทำให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่คือการสร้างสุขในการให้บริการ

ปัจจุบันงานด้านการบริการประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลนพนักงาน และ มีอัตราการลาออกของพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งงานบริการงานองค์ประกอบที่เป็นหัวใจสำคัญคือทรัพยากรบุคคล เมื่อวิเคราะห์จากจำนวนประชากรวัยแรงงานในจังหวัดสระแก้ว จำนวน 112,391 คนนั้น พบประชากรที่มีการว่างงานมากถึง 7,562 คน เป็นชาย 5,814 คน และหญิง 1,748 คน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 2.3 และ 0.7 ตามลำดับ (สำนักงานแรงงานจังหวัดสระแก้ว , 2565) แต่ประชากรที่ว่างงานนั้น มีความต้องการน้อยมากที่จะเลือกทำงานบริการเนื่องจากงานบริการส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ต้องกระทำกับบุคคล แรงกดดันในงานมีมาก ทั้งแรงกดดันจากทางองค์กร และ แรงกดดันจากผู้มาใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการมีจำนวนมาก ความต้องการมีมาก จึงทำให้พนักงานยากต่อการรับมือ ทำให้พนักงานเลือกที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงาน มองหางานที่แรงกดดันน้อยลง และทำให้ประชากรในจังหวัดสระแก้วมีการพิจารณางานแต่ละงานอย่างถี่ถ้วนก่อนจะเลือกงานที่จะทำ โดยประชากรบางกลุ่มมีปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินใจในการเลือกทำงานบริการ อาทิ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่หรือลาออกของพนักงานบริการด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ได้ให้ความเห็นว่าการที่องค์กรจะดำเนินกิจการไปได้ต้องมีประสิทธิภาพ สิ่งหนึ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญนั่นก็คือเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการคัดเลือกพนักงาน ระบบการประเมินผลและการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ระบบการให้รางวัล การจัดสภาพแวดล้อม รวมถึงเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลแรงจูงใจ ความคงทนในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานนั้นส่งผลกระทบโดยตรงกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการและการคงอยู่ของพนักงานบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว เพื่อให้ทราบข้อมูลความต้องการที่แท้จริงจากปัจจัยต่างๆที่พนักงานเลือกและไม่เลือกทำงานบริการ และทราบข้อมูลว่าปัจจัยที่จะทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรต่อไปนั้นคือปัจจัยแบบใด อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำการศึกษาวิจัยและผู้ประกอบธุรกิจด้านการบริการที่ต้องบริหารพนักงานในองค์กรของตน รวมทั้งผู้ที่มีแนวทางที่จะประกอบธุรกิจบริการในอนาคต สามารถผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อให้องค์กรไม่เกิดปัญหาด้านพนักงาน และประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการและการคงอยู่ของพนักงานบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีการเลือกทำงานบริการ ของพนักงานบริการแตกต่างกัน
2. การเลือกทำงานบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการและการคงอยู่ของพนักงานบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อทำการศึกษาค้นคว้าสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว เป็นบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานบริการ
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ทั้งหมด 8 ตำบล ได้แก่ ตำบลสระแก้ว, บ้านแก้ง, ศาลาลำดวน, โคกปี่ฆ้อง, ท่าแยก, ท่าเกษม, สระขวัญ, หนองบอน

4.ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ. 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

งานบริการ หมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก การบริการ”ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ)

พนักงานบริการ หมายถึง บุคคลที่คอยช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆให้แก่ผู้มารับบริการ ไม่ว่าจะเป็นส่วนใดก็ตาม

การคงอยู่ หมายถึง การที่บุคคลเข้าสู่อาชีพแล้วไม่คิดที่จะเปลี่ยนอาชีพ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประารถนาที่จะประกอบอาชีพนั้นด้วยความสมัครใจ และต้องการอยู่ในหน่วยงานนั้นให้นานที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้คนเลือกทำงานบริการตามแนวคิดของ Herzberg (1959 อ้างถึงในกมลพร กัลยาณมิตร, 2559) ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้าน ค่าตอบแทน

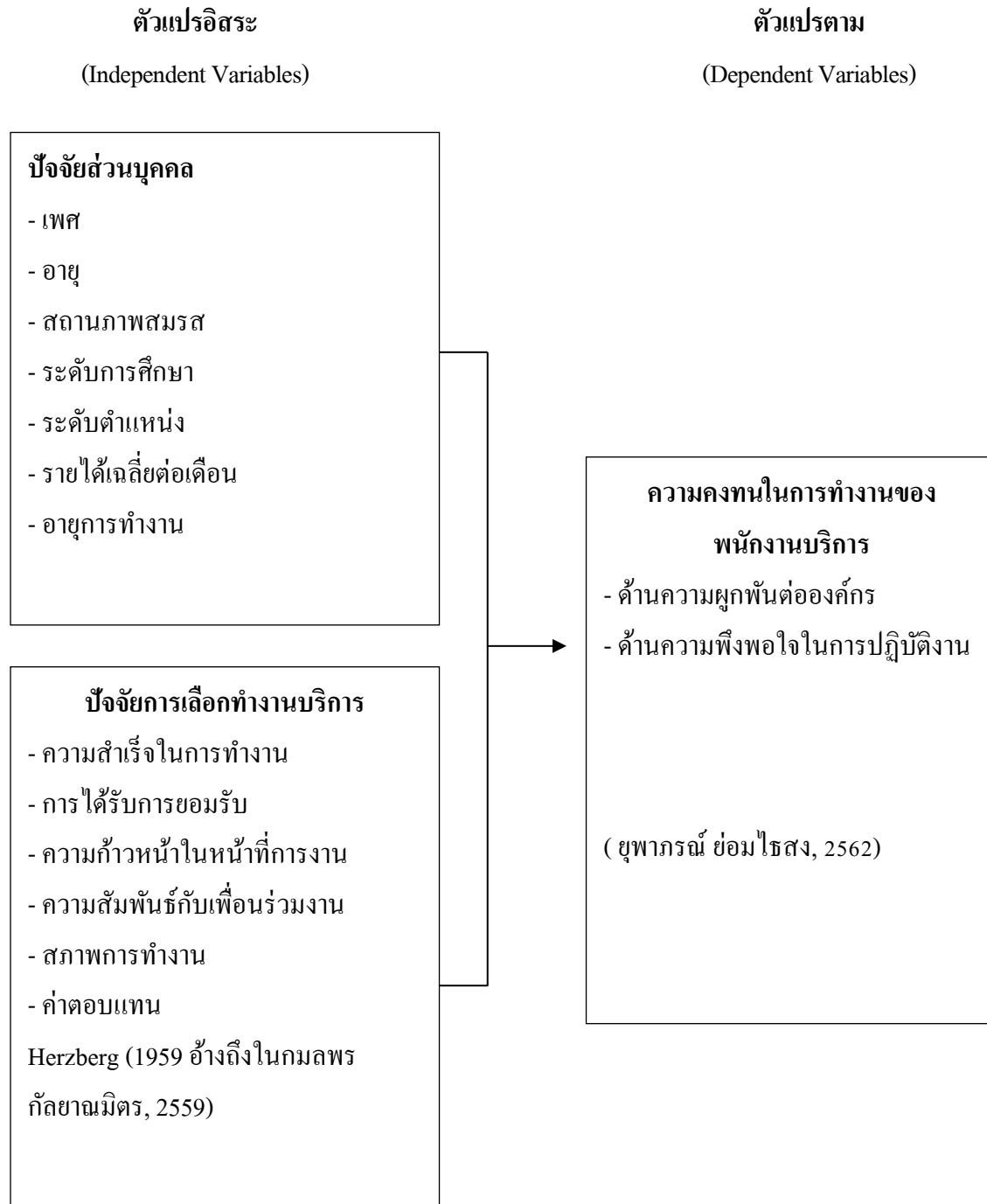
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้พนักงานบริการไม่คิดที่จะเปลี่ยนอาชีพ และต้องการคงอยู่ในองค์กรให้ได้นานที่สุด ตามแนวคิดของ(ยุพาภรณ์ ย่อมไธสง , 2562) ประกอบด้วย 2 ด้านคือ ด้านความผูกพันต่อองค์กร และ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการของคน ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว
2. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว
3. เพื่อให้ผู้ประกอบการหรือธุรกิจบริการต่างๆ สามารถวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความต้องการที่แตกต่างกันได้อย่างสมบูรณ์
4. เพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพขององค์กรในด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีมักเกิดปัญหาการเข้าออกงานบ่อย และแก้ปัญหาการสรรหาคนเข้ามาทำหน้าที่พนักงานบริการได้ยากขึ้นกว่าในอดีต

5. เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา และ การทำวิจัยครั้งต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Services) หมายถึงการกระทำกิจกรรมใดๆด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการและความสะดวกกายสบายใจแก่ผู้บริโภคเป็นสร้างพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้ บริการ ซึ่งจะเป็นการแต่งกาย กิริยาท่าทางอ่อนน้อมและการพูดจาด้วยสีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสการแต่งกายที่สุภาพสะอาดเรียบร้อย ซึ่งการบริการต้องสามารถปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการจะต้องได้ประโยชน์ และตอบสนองตรง ความต้องการได้รวดเร็วและถูกต้องมาก ที่สุด

Kotler (2015) การบริการเป็นความคาดหวังที่เกี่ยวกับ มูลค่าและดำเนินไปตามมาตรฐาน เมื่อผู้บริโภค ทำ การซื้อผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคต้องการบริการที่เกิดคุณค่าและความพึงพอใจไม่ทำให้ ผู้บริโภคคิดว่าถูกทอดทิ้งซึ่ง จะทำให้เพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคอย่างดียิ่ง ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ในธุรกิจบริการที่ทำให้สามารถ แข่งขันกับคู่แข่งได้และยังสร้างความจดจำ ให้กับผู้บริโภคเพิ่มผลกำไรและยังทำให้การบริการขององค์กรนั้นมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

Kapoor, Raul and Halder (2011) การบริการ คือ กระบวนการที่ผู้บริโภคใช้บริการจะมี การเสนอแก่ ผู้บริโภคทั่วโลกโดยมีพนักงานที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญ เสนอการ บริการที่มีประโยชน์และรักษา และปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน เพื่อเป็นทำให้ผู้บริโภคได้รับ ความสะดวกสบายจนเกิดความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในงาน

ความสำคัญกับการธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในงาน หากองค์กรสามารถธำรงรักษา บุคลากรให้อยู่ใน งานได้ย่อมหมายถึง การลดการคัดเลือก สรรหา ฝึกอบรม องค์กรมีบุคลากรที่ มีความรู้ความชำนาญ ส่งผลให้ องค์กรสามารถทำงานได้บรรลุพันธกิจที่ตั้งไว้ และส่งเสริมให้ องค์กรนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นองค์กรที่ดึงดูดใจ ดังนั้นในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานเพื่อเป็นแนวทางในการธำรงรักษา บุคลากรให้คงอยู่ในงาน จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ ส่งผลต่อ การคงอยู่ในงานดังนี้

Herzberg, Frederick and others (1959) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้บุคคล คงอยู่ในงาน โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจในการคงอยู่ในงาน คือ ปัจจัยด้าน แรงจูงใจ ปัจจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถพิจารณาได้จาก การได้รับข้อมูลตอบกลับจากการทำงาน คุณลักษณะ งาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยในด้านการ ทำงาน ที่ทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจ และรักษางานที่ปฏิบัติอยู่ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ปัจจัยค่าจ้าง เป็น ปัจจัยที่ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน การบริหารงาน และนโยบาย ต่างๆ ค่าตอบแทนสภาพการทำงาน ความมั่นคงและคุณภาพชีวิต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มีการพัฒนา โดยเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959 อ้างใน กมลพร กัลยาณมิตร, 2559) ซึ่งเสนอแนะว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังการไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ (2) ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้วศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ทั้งหมด 8 ตำบล ได้แก่ ตำบลสระแก้ว, บ้านแก้ง, ศาลาลำดวน, โคกปี่ฆ้อง, ท่าแยก, ท่าเกษม, สระขวัญ, หนองบอน ซึ่งผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ และกำหนดระดับค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 เปอร์เซนต์ โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$n = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับจำนวน 369 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลในวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งคำถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว จำนวน 6 ด้าน แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีของ Herzberg (1959 อ้างถึงในกมลพร กัลยาณมิตร, 2559) ซึ่งข้อคำถามปรับปรุงมาจากผู้ศึกษาหลายท่านเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด

(Close Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนนแบบ (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้านดังนี้

ความสำเร็จในการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ
การได้รับการยอมรับ	จำนวน 5 ข้อ
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	จำนวน 5 ข้อ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 5 ข้อ
สภาพการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ
ค่าตอบแทน	จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ในด้านต่างๆ จำนวน 2 ด้าน มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Questionnaire) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนนแบบ (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้านดังนี้

1. ด้านความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการและการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการและการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินค่า IOC ของทุกข้อคำถามมากกว่า 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีความถูกต้องของเนื้อหา

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 เพศชาย จำนวน 151 คิดเป็นร้อยละ 40.90 มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปีมากที่สุด จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 มีสถานภาพโสด จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงสถานภาพสมรส จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 79.90 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 ระดับตำแหน่งลูกจ้าง มากที่สุด จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมาตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ / เจ้าหน้าที่ชำนาญการ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ

45.80 รองลงมา รายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 163 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.20 ตามลำดับ มีอายุการทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว แยกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานการได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และ ค่าตอบแทน ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.37$) ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($= 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($= 4.57$) รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามกำหนดเวลา ($= 4.47$) และท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ($= 4.38$) ด้านการได้รับการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($= 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($= 4.39$) รองลงมาคือได้รับการยอมรับและการมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ ($= 4.37$) และ ได้ความรับเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ($= 4.26$) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($= 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่า มุ่งมั่นในการทำงานและพัฒนาตนเองเพื่อมุ่งหวังความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($= 4.31$) รองลงมาคือมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานหรือได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม ($= 4.11$) และงานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถและมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ($= 4.07$) ตามลำดับ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($= 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่าการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือกันเมื่อเกิดปัญหา มีความรักใคร่สามัคคีกันในงานทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($= 4.55$) รองลงมาคือได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ($= 4.54$) และ ได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานในระหว่างการปฏิบัติงาน ($= 4.53$) ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($= 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่า ได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($= 4.36$) รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีงบประมาณสนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม ($= 4.15$) และการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วและทันสมัย ($= 4.07$) ด้านค่าตอบแทน โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($=3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่าท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($=4.01$) รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงระบบการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม ($=3.99$) และได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าล่วงเวลา และเงินค่าตอบแทน อย่างเพียงพอ เป็นต้น ($=$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว แยกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ด้านปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่า เต็มใจที่จะช่วยเหลือองค์กรในทุกๆ ด้านที่ท่านสามารถทำได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($=4.17$) รองลงมาคือภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถสร้างประโยชน์กับสังคมได้ ($=4.11$) และเต็มใจที่จะทำตามเป้าหมายขององค์กร ($=4.09$) ด้านปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่าเห็นด้วยกับการวางแผนการเงินในอนาคต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($=4.10$) รองลงมาคือผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา ($=3.85$) และ องค์กรมีระบบการเลื่อนตำแหน่งบุคลากรที่ชัดเจนและเหมาะสม คำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ($=3.84$) ตามลำดับ

ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีการเลือกทำงานบริการ ของพนักงานบริการแตกต่างกัน ทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. เพศ พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และ ค่าตอบแทน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการได้รับการยอมรับ และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. อายุ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. สถานภาพ พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. ระดับการศึกษา พนักงานที่จบการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5. ตำแหน่ง พนักงานที่ทำงานตำแหน่งต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

6. รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

7. อายุการทำงาน พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 . การเลือกทำงานบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการเลือกทำงานบริการทุกด้าน ทุกด้านส่งผลต่อความคงทนในการทำงานของพนักงานบริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานส่งผลต่อความคงทนของพนักงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การได้รับการยอมรับ

ตารางที่ 1

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์การเลือกทำงานบริการ มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ($n = 369$)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	Beta	t	sig
ค่าคงตัว (EF)	.812	.128		-6.355	.000*
ด้านสภาพการทำงาน	.617	.044	.467	14.177	.001*
ด้านการได้รับการยอมรับ	.508	.033	.504	15.323	.007*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

R^2 adjust = .249 F = 24.044 Sig = .000

จากตาราง 1 พบว่า R^2 adjust = .249 แสดงว่า ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ สามารถอธิบายความผันแปรของการคงอยู่ของพนักงานได้ร้อยละ 24.9 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อีกร้อยละ 75.10 เป็นของปัจจัยอื่นๆ และจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยสามารถเขียนเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$BEF = .812 + .617 + .508$$

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

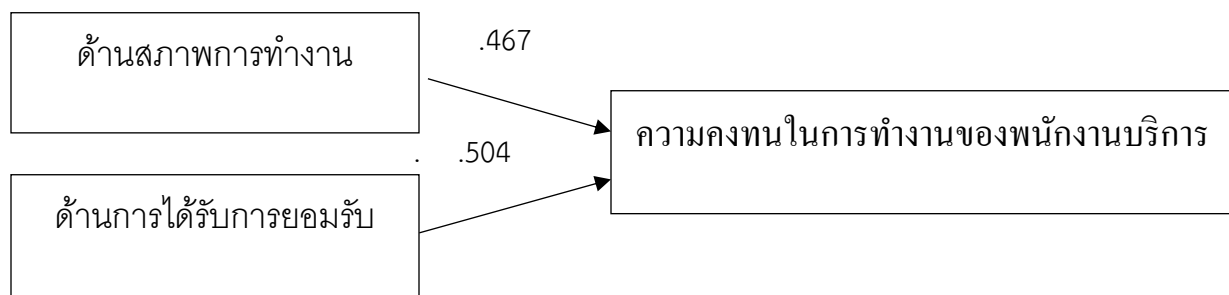
$$BEF = .467 + .504$$

จากสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ปัจจัยการเลือกทำงานบริการ มากที่สุดได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ โดยปัจจุบันทุกตัวมีผลทางบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน

ในที่นี้สามารถสรุปตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการและการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานบริการของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานบริการมักมองหาโอกาสในการเติบโตและพัฒนาทักษะของตนเอง การทำงานในภาคบริการอาจมีโอกาสด้านการเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรมทางวิชาชีพ การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ หรือการเลื่อนขั้นตำแหน่งภายในองค์กร การมีโอกาสด้านการเติบโตและพัฒนาสามารถดึงดูดและรักษาพนักงานบริการที่มีความสามารถและความมั่นใจในอาชีพไว้ในระยะยาว นอกจากนี้พนักงานบริการคาดหวังสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและพอเพียงสำหรับการปฏิบัติงานของพวกเขา สภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการสนับสนุนจากผู้บริหารและบรรยากาศการทำงานที่เต็มไปด้วยความร่วมมือและการสนับสนุนระหว่างเพื่อนร่วมงาน สามารถสร้างความพึงพอใจและความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลให้พนักงานบริการเลือกที่จะคงอยู่ในภาคการบริการเป็นระยะยาว สอดคล้องกับผลการวิจัยของอารีวรรณ ลิ้มพิทย (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย

พบว่า พนักงานบริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงาน โดยรวม วัฒนธรรมองค์การโดยรวม พฤติกรรมการเป็นพนักงาน ที่ดีขององค์การโดยรวม และความผูกพันด้านการคงอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับฤทธิ์ พล ไชยบุรี และตระกูล จิตวัฒนากร (2565) การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). ศึกษาความพึงพอใจ 2). ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล 3). ศึกษาปัญหาและอุปสรรค 4). ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น บุคลากรของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในกลุ่ม WeChat จำนวน 449 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้เท่ากับ 212 ตัวอย่างผลการศึกษาพบว่า 1). ความพึงพอใจ พบว่า ด้านความก้าวหน้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (4.31, S.D.= .605) วรรณภา จันทรงค์ (2563) อิทธิพลของการฝังตริงในงานและความผูกพันของพนักงานต่อการคงอยู่ของผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต การวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวางนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคล การคงอยู่ในองค์การ การฝังตริงในงานและความผูกพันของผู้ให้บริการต่อสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต และ (2) อิทธิพลร่วมของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการฝังตริงในงานและปัจจัยความผูกพันของพนักงานต่อการคงอยู่ในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ประเภทการสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 40.04 ปี มีสถานภาพโสด จบระดับมัธยมศึกษา มีอายุงานในสถานที่ทำงานปัจจุบัน 1 ถึง 3 ปี มีรายได้ต่อเดือนที่มาจากอาชีพผู้ให้บริการอยู่ระหว่าง 10,001 ถึง 20,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประสบการณ์ในอาชีพนี้มาก่อน มีระดับความคิดเห็นต่อการคงอยู่ในองค์การ การฝังตริงในงานและความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบุศญา บุญอนันต์, (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรของบริษัทผู้ปั๊มผลิตเม็ดพลาสติก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานบริการต้องการสภาพแวดล้อมทำงานที่เต็มไปด้วยความสนับสนุนและการประเมินค่าของงานที่ทำ สภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการสนับสนุนจากผู้บริหารและบรรยากาศทำงานที่เต็มไปด้วยความร่วมมือและการสนับสนุนระหว่างเพื่อนร่วมงาน สามารถสร้างความพึงพอใจและความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลให้พนักงานบริการเลือกที่จะคงอยู่ในสถานประกอบการนั้นในระยะยาว พนักงานบริการมักมองหาโอกาสในการเติบโตและพัฒนาทักษะของตนเอง การทำงานในภาคบริการอาจมีโอกาสนในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรมทางวิชาชีพ การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ หรือการเลื่อนขั้นตำแหน่งภายในองค์กร การมีโอกาสนในการเติบโตและพัฒนาสามารถดึงดูดและรักษาพนักงานบริการที่มีความสามารถและความมั่นใจในอาชีพไว้ในระยะยาว สอดคล้องกับทฤษฎีของจตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณ (2558) กล่าว

ว่าการอ้างไว้ว่า หลังจากที่องค์กรได้บุคลากร ที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานร่วมกับองค์กรแล้ว คงไม่มีใครอยากทำการจ้างในช่วงเวลาสั้นๆ ยิ่งบุคลากรคนนั้นเป็นคนที่มีความสามารถในการทำงานแล้ว ย่อมต้องมีการอ้างรักษาหรืออ้างไว้ซึ่ง บุคลากรที่องค์กรเล็งเห็นแล้วว่ามีความเหมาะสมกับองค์กร โดยอาจจะนำเรื่องทฤษฎี แรงจูงใจมาใช้ สุจีรา เผือกเหลือ (2560) กล่าวว่า การคงอยู่ในงานว่า การที่พนักงานยังคง ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป สำหรับการท่วิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยให้ความหมายของการคงอยู่ว่า การที่บุคคลเข้าทำงานภายในองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่ง และยังคงทำหน้าที่ในองค์กรจนถึงปัจจุบันและมีความมุ่งมั่น เต็มใจ พร้อมอุทิศตนที่จะทำงานภายในองค์กรต่อไป ความสำคัญกับการอ้างรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในงาน หากองค์กรสามารถอ้างรักษา บุคลากรให้อยู่ในงานได้ย่อมหมายถึง การลดการคัดเลือก สรรหา ฝึกอบรม องค์กรมีบุคลากรที่ มีความรู้ ความชำนาญ ส่งผลให้องค์กรสามารถทำงานได้บรรลุพันธกิจที่ตั้งไว้ และส่งเสริมให้ องค์กรนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นองค์กรที่ดึงดูดใจ ดังนั้นในช่วงเวลาที่ผ่านมาจึงจะมีการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานเพื่อเป็นแนวทางในการอ้างรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรทำการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของพนักงานบริการ อาจเป็นการสำรวจเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานที่ต้องการ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทำงาน และความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับ ผลลัพธ์จะช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจว่าต้องการพัฒนาและปรับปรุงด้านใดเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานบริการที่มีความสามารถในพื้นที่
2. ควรพิจารณาปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกทำงานและการคงอยู่ของพนักงานบริการ อย่างเช่น ค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผล โอกาสในการพัฒนาอาชีพ การศึกษาเหล่านี้อาจช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจ ว่าต้องการปรับปรุงเงื่อนไขการจ้างงานหรือการเสนอแนะเกี่ยวกับค่าตอบแทนเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานบริการที่มีความสามารถ
3. ควรสำรวจปัจจัยทางสังคมและทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการเลือกทำงานและการคงอยู่ของพนักงานบริการ อาจเป็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร ความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน และความพอใจในการทำงานกับลูกค้า การวิเคราะห์ปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจว่าต้องการสร้าง สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรที่สร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานบริการที่มีความสามารถ
4. ควรพิจารณาปัจจัยทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเลือกทำงานและการคงอยู่ของพนักงานบริการ ตัวอย่างเช่น การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยี และการสนับสนุนเทคโนโลยีในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัจจัยด้านเทคโนโลยีจะช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจว่าต้องการปรับปรุง

การใช้เทคโนโลยีและสร้างสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยีเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานบริการที่มีความสามารถ

5. ควรพิจารณาปัจจัยทางองค์กรที่ส่งผลต่อการเลือกทำงานและการคงอยู่ของพนักงานบริการ อาจเป็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร โอกาสในการเติบโตอาชีพภายในองค์กร และความเข้าใจในการมีชีวิตที่มีคุณภาพร่วมกับการทำงาน การวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กรจะช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจว่าต้องการพัฒนาโครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรมเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานบริการที่มีความสามารถ

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการ ผลกระทบอย่างไรต่อความพึงพอใจและการคงอยู่ของพนักงานบริการในองค์กร

2. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาของพนักงานบริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระแก้ว

บรรณานุกรม

กมลพร กัลยาณมิตร. 2559. “แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์

6 (3): 175 -183.

กุลิสรา บุญมาเครือ และสุธรรม พงศ์สำราญ. (2559). แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานบริษัทสยามซีแลนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด. วารสารเกษมบัณฑิต, 17(1), 127-137.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554) คุณภาพการให้บริการ : มุมมองในเชิงวิชาการ [online]

เข้าถึงได้จาก <https://www.tpa.or.th>. เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2566

ธวัลหทัย ชัยธัมมาวุธ (2559) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

บริษัท พี.วี.ที. ฟู้ดส์ อินดัสตรีส์ จำกัด สารนิพนธ์หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ฤทธิพล ไชยบุรี และตระกูล จิตวัฒนากร (2565) การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพล

ต่อการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร. วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (2565): ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2565

วรางคณา จันท์คง (2563) อิทธิพลของการฝังตริงในงานและความผูกพันของพนักงานต่อการคงอยู่
ของผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต.วิทยานิพนธ์แขนงวิชาสาธารณสุข -
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Herzberg, F. et al. 1959. The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons