

SAC-01-020

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ไก่ทอด ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

Factors Influencing Employee Turnover in Fast Food Restaurant Franchise of Fried Chicken in Eastern Economic Corridor Region

ณิศา จิวตระกูล^{1*} และ ผศ.ดร.จิราพร ระโหฐาน²

Nissara Jewtrakul^{1*} and Asst. Prof. Dr. Jiraporn Rahothan²

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี¹

และ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี²

Graduate College of Management, Sripatum University Chonburi campus¹

and Graduate College of Management, Sripatum University Chonburi campus²

e-mail: Nissara.j@qsa.co.th¹, Jiraporn37@hotmail.com²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออก และ 2) ศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ไก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร พบว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน และความยืดหยุ่นในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจที่จะลาออก ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสมดุลของชีวิต เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกและสร้างความยั่งยืนแก่ธุรกิจในอุตสาหกรรมฟาสต์ฟู้ดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

คำสำคัญ: การบริหารจัดการภายในองค์กร ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

Abstract

This quantitative study aims to 1) examine the personal factors affecting resignation decisions, and 2) investigate internal organizational management factors influencing resignation decisions among employees working at fried chicken fast-food franchise restaurants in the Eastern Economic Corridor (EEC) area. The sample consisted of 400 employees. Data were collected using questionnaires and analyzed using descriptive statistics (frequency and mean) and inferential statistics, including analysis of variance (ANOVA) and multiple regression analysis. The findings revealed that personal factors such as age, education level and job position had statistically significant effects on employees' resignation decisions. Additionally, internal organizational management factors, particularly supervisor relationships and work-life balance, significantly influenced resignation decisions. However, other organizational factors such as compensation and benefits, administrative policies, relationships with coworkers, nature of the job, working environment, career advancement opportunities, and job flexibility did not show statistically significant influence. These results highlight the importance of interpersonal relationships and work-life balance in human resource management to reduce employee turnover and promote sustainability in the fast-food industry within the EEC.

Keywords: Organizational Management, Fast-Food Restaurant, Eastern Economic Corridor (EEC)

บทนำ

ในยุคที่เศรษฐกิจโลกเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ได้กลายเป็นยุทธศาสตร์หลักของประเทศไทยในการขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยครอบคลุมพื้นที่สามจังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมาย เช่น ยานยนต์สมัยใหม่ หุ่นยนต์ การแพทย์สมัยใหม่ และการท่องเที่ยวระดับคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2567) การพัฒนาดังกล่าวไม่เพียงส่งผลให้เกิดการลงทุนขนาดใหญ่จากทั้งในและต่างประเทศเท่านั้น แต่ยังส่งผลให้เกิดความต้องการแรงงานที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญสูงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ท่ามกลางการพัฒนาอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีขั้นสูง ธุรกิจบริการอย่าง “ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด” ยังคงมีบทบาทสำคัญในโครงสร้างเศรษฐกิจของพื้นที่ EEC เนื่องจากตอบสนองต่อวิถีชีวิตของประชาชนในยุคที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดโดยเฉพาะในรูปแบบแฟรนไชส์เก๋ทอด ได้กลายเป็นธุรกิจที่แพร่หลายและเป็นที่นิยมของผู้บริโภคกลุ่มใหญ่ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจประเภทนี้ต้องเผชิญกับความท้าทายด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมาก โดยเฉพาะปัญหาอัตราการลาออกของพนักงาน (Turnover Rate) ซึ่งเป็นปัญหาที่มีผลต่อความต่อเนื่องในการให้บริการ ต้นทุนขององค์กร และคุณภาพของประสบการณ์ลูกค้า (Mobley, 1982; Price, 1977)

การที่พนักงานตัดสินใจลาออกจากงานไม่ได้เกิดจากปัจจัยเพียงด้านเดียว หากแต่เป็นผลลัพธ์ของปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้องกัน ทั้งในระดับบุคคล เช่น อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน หรือประสบการณ์การทำงาน และในระดับองค์กร เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานในหลายอุตสาหกรรม (ดาวเดือน โลหิตปุระ และชัยวัฒน์ สมศรี, 2561) การศึกษาปัจจัยเหล่านี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำความเข้าใจสาเหตุของการลาออก ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงนโยบายและระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

ข้อมูลจากร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแบรนด์ที่เก๋ทอดชื่อดังในพื้นที่ EEC พบว่าอัตราการลาออกเฉลี่ยในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา (มกราคม - ธันวาคม 2567) อยู่ในระดับสูง โดยมีแนวโน้มที่ต่อเนื่องในแต่ละเดือน ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความไม่มั่นคงของกำลังแรงงานและปัญหาเชิงโครงสร้างที่องค์กรควรให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน จากรายงานของ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2566) พบว่าอุตสาหกรรมบริการมีอัตราการลาออกสูงที่สุดเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ โดยเฉพาะในกลุ่มแรงงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมักมีปัจจัยเสี่ยงด้านค่าจ้างต่ำ แรงกดดันจากการทำงาน และขาดโอกาสในการเติบโต

Mobley (1978) อธิบายว่า การตัดสินใจลาออกของพนักงานเป็นกระบวนการที่มีลำดับขั้น ซึ่งเริ่มจากความไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่การประเมินทางเลือก และจบลงที่การลาออกจริง หากองค์กรไม่สามารถระบุหรือจัดการกับจุดเริ่มต้นของปัญหาได้ ย่อมส่งผลกระทบในระยะยาว เช่น สูญเสียแรงงานที่มีประสิทธิภาพ ต้นทุนการฝึกอบรมพนักงานใหม่เพิ่มขึ้น และลดทอนประสิทธิภาพของการบริการ (Mobley, Horner, & Hollingsworth, 1978)

ในบริบทของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด พนักงานเป็นเสมือน “แนวหน้า” ของการสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า พวกเขาไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแค่วินิจฉัยอาหารหรือรับออเดอร์ แต่ยังเป็นผู้สะท้อนภาพลักษณ์ของแบรนด์ผ่านการให้บริการ หากพนักงานไม่มีความสุข ขาดแรงจูงใจ หรือรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Pigors & Myer, 1977; Parasuraman et al., 1988) ดังนั้น การศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงาน จึงไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาเชิงเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อในระยะยาว ทั้งในระดับผู้ประกอบการ หน่วยงานนโยบาย และนักวิชาการ โดยเฉพาะในพื้นที่ EEC ซึ่งมีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทยอย่างมีนัยสำคัญ

ผู้วิจัยจึงมีความมุ่งหมายในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์เก๋ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) โดยให้ความสำคัญทั้งด้านปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ผลการศึกษานี้คาดว่าจะนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ลดอัตราการลาออกของพนักงาน และส่งเสริมความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว

การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก การลาออก (Turnover) เป็นกระบวนการที่เริ่มต้นจากความไม่พึงพอใจในงานซึ่งนำไปสู่การตั้งใจลาออก การค้นหางานใหม่ และการตัดสินใจยุติความสัมพันธ์กับองค์กร โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายคือโมเดลของ Mobley (1982) ที่อธิบายลำดับขั้นตอนดังกล่าวอย่างชัดเจน ขณะที่ Price (1977) ได้เสนอโมเดลเชิงสาเหตุ โดยเชื่อมโยง

ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ในองค์กร และโอกาสในตลาดแรงงาน กับความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นตัวกลางสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมลาออก การทำความเข้าใจกลไกเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบนโยบายเพื่อชะลอหรือป้องกันการลาออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวคิดการบริหารจัดการองค์กรครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การจัดการทรัพยากร การสั่งการ ไปจนถึงการควบคุม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Fayol, 1949) ทฤษฎีการบริหารสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับมิติด้านมนุษย์มากขึ้น เช่น ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1968) ซึ่งแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยสุขอนามัย (เช่น ค่าจ้าง สภาพแวดล้อม) และปัจจัยจูงใจ (เช่น ลักษณะงาน การเติบโต) นอกจากนี้การบริหารจัดการเชิงสัมพันธ์ เช่น ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Leader-Member Exchange: LMX) ก็มีบทบาทสำคัญในการสร้างความไว้วางใจระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ซึ่งช่วยลดความตึงเครียดและเพิ่มความผูกพันกับองค์กร

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึงความเชื่อ ความยึดมั่น และความตั้งใจของพนักงานที่จะอยู่ร่วมกับองค์กรในระยะยาว โดยทฤษฎีของ Meyer และ Allen (1991) ได้แบ่งความผูกพันออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ด้านอารมณ์ (Affective Commitment) ด้านผลประโยชน์หรือการอยู่ต่อเพราะต้นทุนการย้ายงานสูง (Continuance Commitment) และด้านความรู้สึกว่าควรอยู่ต่อเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้อง (Normative Commitment) ความผูกพันในลักษณะนี้เป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยลดอัตราการลาออก เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันสูงจะมีแนวโน้มอยู่กับองค์กรต่อไปแม้เผชิญกับปัจจัยลบต่าง ๆ เช่น ความเครียดจากงานหรือแรงจูงใจภายนอกองค์กรอื่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ไก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ไก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ไก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิเป็นหลัก โดยข้อมูลถูกรวบรวมจากพนักงานที่ปฏิบัติงานจริงในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแบรนด์แฟรนไชส์ไก่ทอดในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง ซึ่งอยู่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ทั้งนี้ข้อมูลทุติยภูมิประกอบด้วยบททบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมองค์กร การลาออก และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบเครื่องมือวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงทฤษฎีอย่างเป็นระบบ

2. วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล โดยออกแบบคำถามให้ครอบคลุม 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร (ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร) และพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามจัดทำในรูปแบบมาตราส่วน Likert 5 ระดับ จากนั้นจึงแจกจ่ายให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ไก่ทอดจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปใช้จริง หลังจากนั้นได้ดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่ามากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความเชื่อถือได้ในระดับดี

ตารางที่ 1

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละด้านที่ศึกษา (Cronbach's Alpha)

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	ค่า Cronbach's Alpha
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4	0.908
2. ด้านนโยบายการบริหาร	5	0.917
3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	6	0.953
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4	0.925
5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4	0.885
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3	0.882
7. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4	0.931
8. ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน	4	0.894
9. ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	5	0.887
10. ด้านการตัดสินใจที่จะลาออก	4	0.844

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เช่น SPSS การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เช่น การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อการตัดสินใจที่จะลาออก และ 3) การสรุปผลและอภิปรายข้อมูลเพื่อให้เห็นภาพรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพล พร้อมข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ไก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จำนวน 400 คน

ส่วนที่ 1: ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.2 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 18–20 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.0 ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 87.8 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 34.8 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.8 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 42.8 และส่วนใหญ่อายุนานอยู่ในกลุ่มมากกว่า 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2: วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในองค์กรและการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงาน

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยรวม

การบริหารจัดการภายในองค์กร	N = 400		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.64	0.83	มาก	8
2. ด้านนโยบายการบริหาร	4.04	0.75	มาก	4
3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	4.06	0.83	มาก	3
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.14	0.77	มาก	1

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การบริหารจัดการภายในองค์กร	N = 400		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.88	0.77	มาก	6
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.97	0.82	มาก	5
7. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4.11	0.80	มาก	2
8. ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน	3.85	0.89	มาก	7
9. ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.52	0.91	มาก	9
รวม	3.91	0.68	มาก	

จากตารางที่ 2 การบริหารจัดการภายในองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 4.14) อันดับสอง คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานโดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 4.11) อันดับสาม คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 4.06) อันดับสี่ คือ ด้านนโยบายการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 4.04) อันดับห้า คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.97) อันดับหก คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.88) อันดับเจ็ด คือ ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.85) อันดับแปด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.64) และอันดับเก้า คือ ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 3

ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจลาออกของพนักงาน โดยรวม

การตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงาน	N = 400		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. คุณมีความคิดอยากจะเปลี่ยนงานไปทำงานที่อื่น	2.76	1.18	ปานกลาง	2
2. คุณติดตามข่าวสารการรับสมัครงานใหม่เป็นประจำ	2.81	1.28	ปานกลาง	1
3. คุณจะตัดสินใจลาออกทันที เมื่อได้งานใหม่ที่ดีกว่า	2.73	1.34	ปานกลาง	3
4. คุณมีแผนที่จะลาออกใน 6 เดือนนี้	2.25	1.33	น้อย	4
รวม	2.63	1.07	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 การตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ คุณติดตามข่าวสารการรับสมัครงานใหม่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 2.81) อันดับสอง คือ คุณมีความคิดอยากจะเปลี่ยนงานไปทำงานที่อื่น มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 2.76) อันดับสาม คือ คุณจะตัดสินใจลาออกทันที เมื่อได้งานใหม่ที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 2.73) อันดับสี่ คือ คุณมีแผนที่จะลาออกใน 6 เดือนนี้ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 2.25) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ ไก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4

ตารางผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตัวแปร	การตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด	
	F	P
1. ด้านเพศ	5.32	0.18
2. ด้านอายุ	3.10	0.01*
3. ด้านสถานภาพการสมรส	2.82	0.13
4. ด้านการศึกษา	4.15	0.00*
5. ด้านรายได้	2.61	0.09
6. ด้านตำแหน่งงาน	3.11	0.02*
7. ด้านอายุการทำงาน	2.68	0.23

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งเจ็ดประการที่ศึกษา ได้แก่ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทไก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ค่า P-value ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อกำหนดผลกระทบที่แพร่หลายของลักษณะส่วนบุคคลเหล่านี้ต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมและภูมิภาคนี้โดยเฉพาะ ซึ่งบ่งชี้ว่ากลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลและความพยายามในการรักษาพนักงานในสถานประกอบการเหล่านี้ควรพิจารณาถึงข้อมูลประชากรและลักษณะส่วนบุคคลที่หลากหลายของพนักงานด้วย

ส่วนที่ 4 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทไก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยระดับอหิทธิพลของปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงาน

	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนน	ลำดับที่	t	p
		มาตรฐาน (β)			
ค่าคงที่ (Constant)	5.46	-		19.74	0.00*
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.07	-0.06	5	-0.90	0.36
2. ด้านนโยบายการบริหาร	0.05	0.04	7	0.45	0.65
3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	-0.29	-0.21	1	-2.84	0.00*
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.02	0.01	6	0.23	0.81
5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.11	0.08	9	0.87	0.38
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	-0.18	-0.14	4	-1.83	0.06
7. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	-0.21	-0.16	3	-1.88	0.06
8. ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน	0.10	0.09	8	1.39	0.16
9. ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	-0.28	-0.23	2	-3.43	0.00*

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร การวิเคราะห์ด้วยการถดถอยพหุคูณ พบว่าในบรรดาปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ศึกษา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นปัจจัยหลักสองประการที่มีอิทธิพลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงาน นั่นคือ ยิ่งพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาจะตัดสินใจที่จะลาออกก็จะยิ่ง

ลดลงเท่านั้น ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ฝ่ายบริหารควรให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อรักษาพนักงาน ในทางกลับกัน ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และความยืดหยุ่นในการทำงาน ไม่ได้แสดงผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาที่สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ ใกล้เคียงในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ไม่ได้เกิดจากสาเหตุเดียวหรือปัจจัยเฉพาะเจาะจงเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่เป็นผลลัพธ์จากความซับซ้อนของหลายปัจจัยที่แทรกซ้อนกัน ทั้งในมิติของตัวบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และตลอดจนในมิติขององค์กร เช่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลบ่งชี้ว่า พนักงานกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีประสบการณ์การทำงานไม่นาน มีแนวโน้มในการตัดสินใจที่จะลาออกสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับที่ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ซึ่งพบว่ามีความชัดเจนต่อการตัดสินใจที่จะลาออก การค้นพบนี้อาจตีความได้ว่า คนกลุ่มนี้มักมีความคาดหวังสูงทั้งในด้านค่าตอบแทน การพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมการทำงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน หากงานแรกหรือองค์กรแรกไม่ตอบโจทย์ ก็พร้อมที่จะมองหาโอกาสใหม่ทันที ในหลาย ๆ อุตสาหกรรม การแข่งขันเพื่อดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้จบใหม่ที่มีศักยภาพสูง ทำให้มีตำแหน่งงานเปิดรับอยู่ตลอดเวลา ทำให้การเปลี่ยนงานเป็นเรื่องที่ทำได้ง่ายขึ้น สอดคล้องอย่างยิ่งกับกรอบแนวคิดการลาออกของ Mobley (1982) ซึ่งอธิบายถึงขั้นตอนและปัจจัยเชื่อมโยงที่นำไปสู่การลาออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทของการรับรู้ถึงโอกาสทางเลือกในตลาดงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอน

นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ตระหว่างหัวหน้ากับพนักงานก็ปรากฏให้เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงต่อการคงอยู่ในองค์กร หากหัวหน้างานสามารถแสดงความเป็นผู้นำที่เข้าใจพนักงาน มีการสื่อสารที่ดี และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความมั่นใจในอนาคตของตนเอง และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองร่วมกับองค์กรในระยะยาว ผลการวิจัยของ Meyer และ Allen (1991) ยังยืนยันว่า ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) มีบทบาทสำคัญในการลดอัตราการลาออก ซึ่งแนวโน้มนี้ก็พบได้ในบริบทของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดใน EEC เช่นกัน

ขณะเดียวกัน ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจคงอยู่ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ การที่องค์กรสามารถจัดสรรเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น สนับสนุนการจัดการภาระหน้าที่ส่วนตัว หรือส่งเสริมให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนและทำกิจกรรมที่ชื่นชอบนอกเวลางาน จะช่วยลดความเครียดจากการทำงาน สร้างความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตโดยรวม และทำให้พนักงานรู้สึกว่าการเห็นคุณค่าในชีวิตของพวกเขา นอกเหนือจากผลงานที่ได้รับ ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและลดความตั้งใจในการมองหาโอกาสจากที่อื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การสนับสนุน Work-Life Balance ไม่เพียงแต่เพิ่มความสุขของพนักงาน แต่ยังส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการลาออกในระยะยาว

ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรโดยเฉพาะในธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน (QSR) ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างรอบด้าน เพื่อรับมือกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานที่พบในการศึกษานี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำความเข้าใจความหลากหลายของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ การศึกษา และตำแหน่งของพนักงาน เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการจูงใจและพัฒนาที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือมีประสบการณ์ทำงานไม่นาน ซึ่งมีแนวโน้มการลาออกสูงกว่า ฝ่ายบริหารควรลงทุนในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน เพื่อให้สามารถสื่อสารให้การสนับสนุน และสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นบวก อีกทั้งยังต้องพิจารณาโดยนโยบายที่เอื้อต่อ Work-Life Balance เช่น การจัดตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น เพื่อลดความเครียดและเพิ่มความสุขของพนักงานต่อองค์กร ในบริบทของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งกำลังเติบโตอย่างรวดเร็วจากการเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ การมีระบบบริหารแรงงานที่มีประสิทธิภาพและลดการสูญเสียบุคลากรในธุรกิจบริการ จะมีบทบาทสำคัญต่อความต่อเนื่องในการให้บริการ คุณภาพของแรงงาน และภาพลักษณ์ของธุรกิจในระยะยาว ซึ่งส่งผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจโดยรวมของพื้นที่ในระยะยาว

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ไก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนาได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ไก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cross (2017) ที่ได้ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการหมุนเวียนของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ และตำแหน่งงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน การที่ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการลาออก ชี้ให้เห็นว่าพนักงานแต่ละคนมีความต้องการ ความคาดหวัง และแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันไปตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานะส่วนบุคคล ตัวอย่างเช่น พนักงานอายุน้อยมักมองหาโอกาสในการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ, ความท้าทาย, โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพที่รวดเร็ว, สภาพแวดล้อมที่สนุกสนานและมีเพื่อนร่วมงานในวัยเดียวกัน, และอาจให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนเริ่มต้นที่สูงเพื่ออิสระทางการเงิน หากงานซ้ำซากจำเจ, ไม่มีโอกาสพัฒนา, หรือได้รับค่าตอบแทนที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง พวกเขาอาจตัดสินใจลาออกได้ง่ายกว่า พนักงานที่จบปริญญาตรีมักมีความคาดหวังสูงในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ, ความท้าทายของงาน, โอกาสในการใช้ความรู้ที่เรียนมา, การพัฒนาทักษะใหม่ ๆ, และค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับวุฒิการศึกษา พนักงานจบใหม่ที่เข้ามาในตำแหน่งผู้จัดการกะ อาจคาดหวังว่าจะได้เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้จัดการร้านภายใน 1-2 ปี หากไม่เป็นไปตามนั้น ก็พร้อมที่จะหางานใหม่ พนักงานระดับผู้จัดการประจำกะ หากพบทางที่เดินไม่ท้าทาย, ไม่มีโอกาสในการพัฒนาทักษะการบริหาร, หรือรู้สึกว่าการจ้างกักตุนเด็บบ่อย พวกเขาอาจมองหาคำแนะนำที่สูงขึ้นในองค์กรอื่น ผู้จัดการกะที่รับผิดชอบสูง แต่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้จัดการร้าน หรือไม่เห็นเส้นทางสู่ผู้จัดการร้าน ก็อาจตัดสินใจลาออก ซึ่งปรากฏการณ์นี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Mobley (1982) ที่เสนอว่ากระบวนการลาออกของพนักงานเริ่มต้นจากความไม่พึงพอใจที่ค่อย ๆ สะสม จนนำไปสู่การประเมินทางเลือกและสุดท้ายคือตัดสินใจที่จะลาออกจากงาน

2. ปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์ไก่ทอดในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และความยืดหยุ่นในการทำงาน กลับไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่น่าสนใจและอาจแตกต่างจากงานวิจัยในอุตสาหกรรมอื่นที่มักพบว่าปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทสำคัญ ผลการศึกษานี้มีแนวโน้มสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hee & Ann (2019) ที่พบว่า ความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการหมุนเวียนของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตอาหารในมาเลเซีย พนักงานที่ไม่สามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมักจะหางานใหม่ ทั้งนี้ ในอุตสาหกรรมอาหารมีผลลัพธ์สะท้อนให้เห็นว่าความสามารถรักษาความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีบทบาทสำคัญต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องทำงานกับระบบกะและแรงกดดันสูงอย่างธุรกิจอาหารฟาสต์ฟู้ด นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับพนักงานก็ปรากฏให้เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงต่อการคงอยู่ในองค์กร หากหัวหน้างานสามารถแสดงความเป็นผู้นำที่เข้าใจพนักงาน มีการสื่อสารที่ดี และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความมั่นใจในอนาคตของตนเอง และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองร่วมกับองค์กรในระยะยาว ผลการวิจัยของ Meyer และ Allen (1991) ยังยืนยันว่า ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) มีบทบาทสำคัญในการลดอัตราการลาออก ซึ่งแนวโน้มนี้ก็พบได้ในบริบทของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดใน EEC เช่นกัน ขณะเดียวกัน ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจคงอยู่ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ การที่องค์กรสามารถจัดสรรเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น สนับสนุนการจัดการภาระหน้าที่ส่วนตัว หรือส่งเสริมให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนและทำกิจกรรมที่ชื่นชอบนอกเวลางาน จะช่วยลดความเครียดจากการทำงาน สร้างความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตโดยรวม และทำให้พนักงานรู้สึกว่าองค์กรเห็นคุณค่าในชีวิตของพวกเขา นอกเหนือจากผลงานที่ได้รับ ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและลดความตั้งใจในการมองหาโอกาสจากที่อื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การสนับสนุน Work-Life Balance ไม่เพียงแต่เพิ่มความสุขของพนักงาน แต่ยังส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการลาออกในระยะยาว และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขาดา สงวนพรพรค (2563) ที่ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ Generation Z ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง แม้ลักษณะงานและกลุ่มประชากรจะต่างกัน แต่ทั้งงานวิจัยพยาบาล Generation Z และพนักงานฟาสต์ฟู้ด ต่างชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของ "ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์และการบริหารจัดการภายในองค์กร" โดยเฉพาะอย่างยิ่ง "ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน" ในการส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน นี่สะท้อนให้เห็นว่าในทุกอุตสาหกรรม ปัจจัยด้าน "คน" และ "การจัดการคน" ยังคงเป็นหัวใจสำคัญในการรักษานักงานและลดอัตราการลาออก

โดยรวมแล้ว การอภิปรายผลการศึกษาครั้งนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแฟรนไชส์ และในเขตเศรษฐกิจพิเศษที่มีการแข่งขันแรงงานสูง เช่น พื้นที่ EEC ที่ไม่เพียงแต่ต้องการแรงงานจำนวนมากเท่านั้น แต่ยังต้องการแรงงานที่มีคุณภาพและมีความยั่งยืนในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์โก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก(EEC) มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ด้านเพศ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความแตกต่างทางเพศ เช่น การจัดเวลาทำงานที่ยืดหยุ่นสำหรับพนักงานหญิงที่อาจมีภาระด้านครอบครัว หรือการออกแบบนโยบายที่ส่งเสริมความเท่าเทียมและการยอมรับความหลากหลายในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะช่วยลดความรู้สึกถูกจำกัดหรือไม่เหมาะสมกับบทบาทงาน และส่งเสริมความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

1.2 ด้านอายุ ผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบจำแนกตามช่วงอายุของพนักงาน เช่น กลุ่มวัยรุ่นอาจต้องการโอกาสเรียนรู้และการเติบโตอย่างรวดเร็ว ขณะที่กลุ่มอายุมากกว่าอาจให้ความสำคัญกับความมั่นคงและสิทธิประโยชน์ การวางแผนพัฒนาอาชีพที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัยจะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและลดความตั้งใจลาออกของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านสถานภาพสมรส ควรคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างกันระหว่างพนักงานที่มีครอบครัวและพนักงานโสด โดยเฉพาะด้านเวลาทำงานและภาระชีวิตส่วนตัว การจัดสรรเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น การอนุมัติวันลาอย่างเหมาะสม และการส่งเสริมความสมดุลชีวิตการทำงาน จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและลดแรงกดดันที่นำไปสู่การลาออก

1.4 ด้านระดับการศึกษา องค์กรควรจัดให้มีโอกาสในการพัฒนาทักษะที่เหมาะสมกับระดับการศึกษาของพนักงาน เช่น การฝึกอบรมเพิ่มเติมหรือโปรแกรมความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อสร้างความรู้สึกว่าการพนักงานได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่าในศักยภาพของตนเอง ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการลาออกโดยเฉพาะในกลุ่มที่มีการศึกษาสูง

1.5 ด้านรายได้ ควรมีระบบค่าตอบแทนที่โปร่งใส ยุติธรรม และสะท้อนถึงภาระงานที่แท้จริง รวมทั้งควรพิจารณาการปรับค่าจ้างตามประสบการณ์และผลงานอย่างสม่ำเสมอ การให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เช่น โบนัสตามเป้าหมาย หรือสวัสดิการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จะช่วยลดแรงจูงใจในการลาออกของพนักงานในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ

1.6 ด้านตำแหน่งงาน การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่างชัดเจน เช่น การเลื่อนขั้นจากพนักงานทั่วไปไปเป็นหัวหน้างาน ควรมีเกณฑ์ที่โปร่งใสและส่งเสริมความสามารถอย่างเป็นธรรม พร้อมให้คำปรึกษาและโอกาสในการพัฒนา จะช่วยให้พนักงานเกิดความมั่นใจและเห็นอนาคตในสายงาน ส่งผลให้มีความภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

1.7 ด้านอายุการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่ทำงานมาเป็นเวลานาน โดยจัดให้มีรางวัลความภักดี เช่น เงินพิเศษประจำปีตามระยะเวลาทำงาน หรือโอกาสในการได้รับความไว้วางใจในบทบาทที่สำคัญ การยอมรับในประสบการณ์และความทุ่มเทจะช่วยลดความรู้สึกถูกมองข้าม และส่งเสริมให้พนักงานอยู่กับองค์กรต่อไป

2. ปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร

2.1 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยสนับสนุนให้หัวหน้างานมีทักษะการสื่อสาร การให้คำปรึกษา และความเข้าใจในบริบทส่วนตัวของพนักงาน การได้รับการดูแลและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความรู้สึกอยากลาออก และเสริมสร้างความผูกพันในระยะยาว

2.2 ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว องค์กรควรพัฒนานโยบายที่ช่วยให้พนักงานสามารถรักษาสัมดุลระหว่างหน้าที่การงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม เช่น การปรับตารางเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น การอนุญาตให้ทำงานเมื่อมีการกิจครอบครัว หรือการให้สวัสดิการด้านสุขภาพจิตและสุขภาพร่างกาย ซึ่งช่วยลดความเครียดและสร้างความรู้สึกว่าการชีวิตการทำงานไม่เบียดเบียนความเป็นอยู่ส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทแฟรนไชส์โก่ทอดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก(EEC) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในพื้นที่อื่นนอกเหนือจากเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก(EEC) เช่น กรุงเทพมหานคร หรือจังหวัดท่องเที่ยว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกในบริบทที่หลากหลาย และนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่

2. การศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาและแรงจูงใจภายใน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดจากงาน หรือความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาจมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามที่ครอบคลุมองค์ประกอบด้านอารมณ์และทัศนคติ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2566). รายงานสถานการณ์แรงงานภาคบริการในประเทศไทย ปี 2566. กระทรวงแรงงาน.
- กิตติศักดิ์ ใจจิตร. (2564). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริการในธุรกิจฟู้ดเชน. *วารสารบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 9(1), 45–58.
- จิตติทัศน์ ศรีคลัง. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญญา อ่อนคง. (2553). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชชากร จวงวานิชย์ และเสาวนีย์ เลวลัย. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา*, 25(1), 93–106.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2567). รายงานยุทธศาสตร์และแนวโน้มนการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC). สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม.
- สุชาติ สงวนพรรค. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาล Generation Z. *วารสารการพยาบาลศาสตร์*, 38(2), 22–35.
- อภิญา สิงห์สีโว. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริการในร้านอาหารแฟรนไชส์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.
- Cross, M. (2017). *Employee turnover in the quick service industry*. Human Capital Review.
- Fayol, H. (1949). *General and industrial management* (C. Storrs, Trans.). Pitman. (Original work published 1916)
- Hee, O. C., & Ann, L. Y. (2019). Work-life balance and turnover intention among employees in food manufacturing industry in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(11), 1140–1149.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53–62.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences, and control*. Addison-Wesley.
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408–414. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>
- Pigors, P., & Myer, C. A. (1977). *Personnel administration: A point of view and a method*. McGraw-Hill.
- Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. Iowa State University Press.