

บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ

ANTECEDENTS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN THE
COFFEE FRANCHISE BUSINESS

กฤษฎา เขียววัฒนสุข¹ และธีทัต ตริศิริโชติ^{2*}

Krisada Chienwattanasook¹ and Teetut Tresirichod^{2*}

^{1,2*} หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

^{1,2*} Business Administration Program in Management, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

E-mail: krisada_c@rmutt.ac.th, teetut_t@rmutt.ac.th

Received: July 31, 2024

Revised: June 7, 2025

Accepted: June 10, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ และเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ส่วนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การวิเคราะห์โดยใช้ วิธี PLS-SEM วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้เป็นแบบ Reflective โดยสถิติที่ใช้เป็นไปตามเกณฑ์การวัดแบบจำลอง ภายนอกหรือแบบจำลองการวัด และเกณฑ์การวัดแบบจำลองภายใน ผลสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความพึงพอใจในการทำงาน (0.631) รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์กร (0.588) และประสิทธิภาพการทำงาน (0.531) ตามลำดับ ทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$ ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าอิทธิพลสูงถึง 0.697 ($P < .000$) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพล 0.278 ($P < .003$) ซึ่งแม้จะมีค่าน้อยกว่าปัจจัยอื่น แต่ก็ยังมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพ

การทำงาน โดยมีอิทธิพลรวม 0.471 ($P < .000$) ซึ่งประกอบด้วยผลกระทบทางตรง 0.277 และผลกระทบทางอ้อม 0.193

คำสำคัญ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the factors of human resource management, job satisfaction, organizational commitment, and work efficiency of personnel in coffee franchise businesses, and to establish guidelines for human resource management, job satisfaction, and organizational commitment to enhance work efficiency of personnel in coffee franchise businesses. The sample group consisted of 400 employees working in coffee franchise businesses. The study employed quantitative research design using questionnaires for data collection. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing used PLS-SEM analysis to analyze the relationships between latent variables and observable variables in a reflective model, with statistics following the criteria for measuring the external model or measurement model and the criteria for measuring the internal model.

The analysis of influences between external latent variables and internal latent variables revealed significant relationships between human resource management, job satisfaction, organizational commitment, and work efficiency, with the highest total influence on job satisfaction (0.631), followed by organizational commitment (0.588), and work efficiency (0.531), respectively. All were statistically significant at $P < .000$. Job satisfaction had a significant direct influence on organizational commitment, with a high influence value of 0.697 ($P < .000$), demonstrating the importance of satisfaction in creating organizational commitment. Organizational commitment had a direct influence on work efficiency, with an influence value of 0.278 ($P < .003$), which, although lower than other factors, was still statistically significant. Job satisfaction had both direct and indirect influences on work efficiency, with a total influence of 0.471 ($P < .000$), comprising a direct effect of 0.277 and an indirect effect of 0.193.

Keywords

Human Resource Management, Job Satisfaction, Work Efficiency of Personnel

ความสำคัญของปัญหาวิจัย

ธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทยได้เติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 10-15 ต่อปี ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความนิยมในการบริโภคกาแฟที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของคนไทย อย่างไรก็ตาม การแข่งขันในตลาดนี้ก็ทวีความรุนแรงมากขึ้นเช่นกัน โดยมีผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟต้องเผชิญกับความท้าทายในการรักษาส่วนแบ่งตลาดและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน (Ngaochay, 2015) ในสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ เนื่องจากพนักงานเป็นผู้มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้าและมีส่วนสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าหลายธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟยังประสบปัญหาด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เช่น การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ความล่าช้าในการทำงาน และอัตราการลาออกของพนักงานที่สูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและผลประกอบการของธุรกิจ (Sungmala & Verawat, 2021) ปัญหาดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟอย่างลึกซึ้ง โดยการวิจัยนี้จะมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในหลายอุตสาหกรรม แต่ยังคงขาดการศึกษาเฉพาะเจาะจงในบริบทของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย (Hnuchek et al., 2013) การศึกษาดังนี้จะช่วยเติมเต็มช่องว่างทางความรู้ดังกล่าว และให้ข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญแก่ผู้ประกอบการธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และผลประกอบการของธุรกิจในระยะยาว (Kim & Choi, 2022)

ความสำคัญของการศึกษานี้ยังสะท้อนให้เห็นจากข้อมูลทางสถิติที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของประสิทธิภาพการทำงานต่อผลประกอบการของธุรกิจ โดยจากการศึกษาของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทยพบว่า องค์กรที่มีระดับความผูกพันของพนักงานสูงมีผลกำไรสูงกว่าองค์กรที่มีระดับความผูกพันต่ำถึงร้อยละ 22 นอกจากนี้ ข้อมูลจากสถาบันวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังระบุว่า การลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถเพิ่มผลิตภาพของพนักงานได้ถึงร้อยละ 16 และลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ถึงร้อยละ 65 (Wongleedee, 2020) หากไม่มีการศึกษาวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ อาจส่งผลกระทบร้ายแรงต่ออุตสาหกรรมนี้ในระยะยาว เช่น การสูญเสียส่วนแบ่งตลาดให้กับคู่แข่ง การลดลงของความพึงพอใจของลูกค้า และการเพิ่มขึ้นของต้นทุนการดำเนินงานอันเนื่องมาจากอัตราการหมุนเวียนของพนักงานที่สูง ดังนั้น การศึกษาวิจัยนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย (Limna et al., 2023)

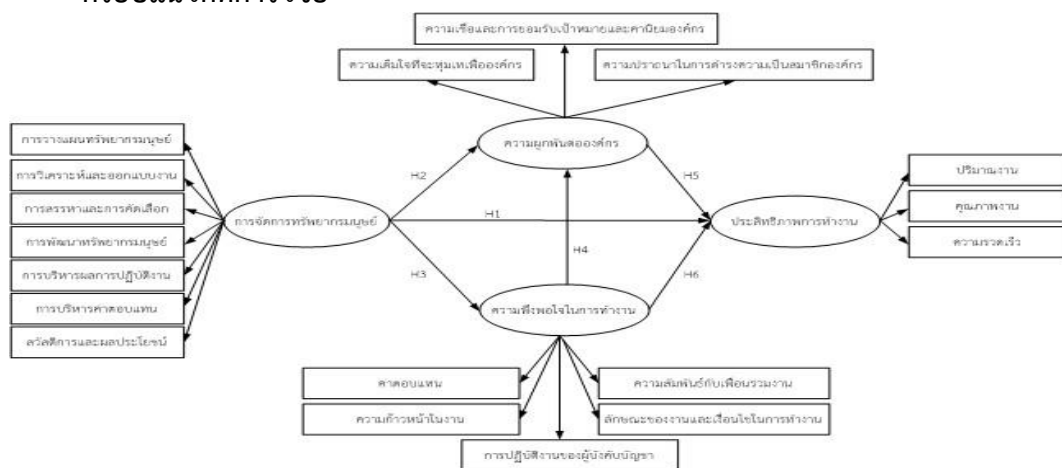
โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟหรือไม่ อย่างไร
2. ปัจจัยใดบ้างในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟมากที่สุด
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟมีลักษณะอย่างไร
4. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟอย่างไรบ้าง?
5. ปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน (mediator) ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) แบบวัดครั้งเดียว (One-shot study) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟที่ทำงานอย่างน้อย 6 เดือนขึ้นไป โดยงานวิจัยนี้ได้ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ส่วนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้

การวิเคราะห์โดยใช้ วิธี PLS-SEM โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้เป็นแบบ Reflective โดยสถิติที่ใช้เป็นไปตามเกณฑ์การวัดแบบจำลอง Outer หรือแบบจำลองการวัด (Measurement Model) และเกณฑ์การวัดแบบจำลอง Inner หรือ Structural Model

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 400 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.75 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีการศึกษามากกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 98.00 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.25 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 87.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-24,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.917$, $SD = 0.425$)

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.118$, $SD = 0.449$) โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหารายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ค่าตอบแทน ($\bar{X} = 4.131$, $SD = 0.483$) รองลงมาคือ ลักษณะของงานและเงื่อนไขในการทำงาน ($\bar{X} = 4.129$, $SD = 0.496$) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.121$, $SD = 0.464$) ความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 4.106$, $SD = 0.462$) และการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.101$, $SD = 0.498$) ตามลำดับ

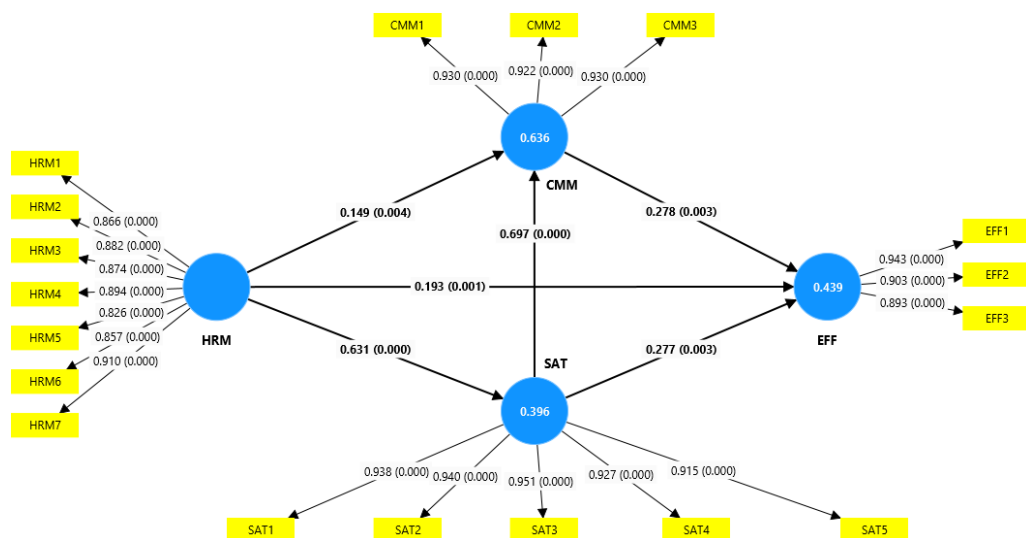
การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.176$, $SD = 0.432$) โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหารายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 4.208$, $SD = 0.469$) รองลงมาคือ ด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X} = 4.163$, $SD = 0.461$) และด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.135$, $SD = 0.450$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.060$, $SD = 0.448$) โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงาน ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหารายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.083$, $SD = 0.506$) รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ($\bar{X} = 4.076$, $SD = 0.487$) และด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.031$, $SD = 0.478$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัด (Measurement Model) หรือ Outer model

ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ ทุกตัวแปรมีค่า สูงกว่า 0.5 และเมื่อพิจารณา ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละดัชนี หรือตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัว พบว่า มีค่าสูงกว่า 0.7 เป็นไปตามเกณฑ์ ค่าความเชื่อถือได้ วัดด้วย Cronbach Alpha, Dijkstra-Henseler's rho (ρ_A) และ Jöreskog's rho (ρ_C) ที่ทุกค่าต้องมากกว่า 0.7 โดย Cronbach Alpha มีค่าระหว่าง 0.900 ถึง 0.964, Dijkstra-Henseler's rho (ρ_A) มีค่าระหว่าง 0.906 ถึง 0.964 และ Jöreskog's rho (ρ_C) มีค่าระหว่าง 0.938 ถึง 0.972 แสดงว่ามาตรวัดของการวิจัยนี้มีความเชื่อถือได้ ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงของตัวเอง ต้องสูงกว่าสหสัมพันธ์ตัวแปรนั้นกับตัวแปรอื่น ๆ จึงจะมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก พบว่า มีค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงของตัวเองสูงกว่าสหสัมพันธ์ตัวแปรนั้นกับตัวแปรอื่น ๆ แสดงว่ามีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูง ค่าสหสัมพันธ์ของทุกตัวแปรต้องมีค่าน้อยกว่า 0.85 จึงจัดได้ว่ามีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกซึ่งทุกค่ามีค่าต่ำกว่าหนึ่ง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้าง หรือ Inner model



ภาพที่ 2 แสดงโมเดลบุปจายที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลรวม ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน พบว่า

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีผลกระทบรวม มีค่าเท่ากับ 0.531 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$ โดยมีผลกระทบทางตรง มีค่าเท่ากับ 0.193 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .003$ และมีผลกระทบทางอ้อมรวม มีค่าเท่ากับ 0.338 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีผลกระทบรวม มีค่าเท่ากับ 0.588 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$ โดยมีผลกระทบทางตรง มีค่าเท่ากับ 0.149

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .004$ และมีผลกระทบทางอ้อมรวม มีค่าเท่ากับ 0.439 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$

3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีผลกระทบรวมมีค่าเท่ากับ 0.631 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$ โดยมีผลกระทบทางตรง มีค่าเท่ากับ 0.631 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .004$ ไม่มีผลกระทบทางอ้อม

4. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีผลกระทบรวมมีค่าเท่ากับ 0.697 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$ โดยมีผลกระทบทางตรง มีค่าเท่ากับ 0.697 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$ ไม่มีผลกระทบทางอ้อม

5. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีผลกระทบรวมมีค่าเท่ากับ 0.278 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .003$ โดยมีผลกระทบทางตรง มีค่าเท่ากับ 0.278 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .003$ ไม่มีผลกระทบทางอ้อม

6. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีผลกระทบรวมมีค่าเท่ากับ 0.471 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$ โดยมีผลกระทบทางตรง มีค่าเท่ากับ 0.277 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .003$ และมีผลกระทบทางอ้อมรวม มีค่าเท่ากับ 0.193 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .004$

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟได้ดังนี้

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่าอิทธิพลรวม = 0.531, $P < .000$) อิทธิพลนี้แบ่งออกเป็นสองส่วน คือ ผลกระทบทางตรง (0.193, $P < .003$) และผลกระทบทางอ้อม (0.338, $P < .000$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่เพียงแต่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังมีผลทางอ้อมผ่านปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้า เช่น Pandita & Ray (2018) ที่พบว่า การจัดการความสามารถและการมีส่วนร่วมของพนักงานส่งผลต่อการรักษาพนักงาน Papa et al. (2018) ที่ชี้ให้เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพนวัตกรรมได้ โดยเฉพาะผ่านการรักษาพนักงานและการจัดการความรู้ นอกจากนี้ Stirpe et al. (2018) ยังพบว่าการใช้ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงและโปรแกรมการทำงานที่ยืดหยุ่นช่วยในการรักษาพนักงานที่มีอายุ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับผลกระทบทางอ้อมของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน และ Barrena-Martinez et al. (2019) ยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและความผูกพันของพนักงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ที่แสดงให้เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีผลกระทบรวมที่ 0.588 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$ ผลการวิจัยนี้ประกอบด้วยผลกระทบทางตรงที่ 0.149 ($P < .004$) และผลกระทบทางอ้อมรวมที่ 0.439 ($P < .000$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่านในอดีต แต่ก็มีแตกต่างในบางประเด็นที่น่าสนใจ ประการแรก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ Alfes, Shantz, Truss & Soane (2013) ที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ของพนักงานต่อการปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับพฤติกรรมของพนักงานผ่านความผูกพันในงาน แม้ว่าการวิจัยนี้จะมุ่งเน้นที่ความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นแนวคิดที่กว้างกว่า แต่ความสอดคล้องของผลการวิจัยอาจสะท้อนถึงความสัมพันธ์อันใกล้ชิดระหว่างความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กร ประการที่สอง ผลการวิจัยนี้ยืนยันและขยายความเข้าใจจากงานของ Kehoe & Wright (2013) โดยแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์แบบประสิทธิภาพสูงไม่เพียงส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน แต่ยังมีผลกระทบทางอ้อมที่สูงกว่าผลกระทบทางตรง สะท้อนให้เห็นถึงความซับซ้อนของกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ประการที่สาม แม้ว่าการวิจัยของ Jaiswal & Dhar (2016) จะเน้นที่การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม แต่ก็มีผลสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ในแง่ที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยองค์กรส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานผ่านปัจจัยกลางอื่น ๆ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานประการสุดท้าย งานวิจัยนี้ขยายองค์ความรู้จากงานของ Messersmith, Patel, Lepak & Gould-Williams (2011) โดยชี้ให้เห็นว่าในบริบทของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทยผลกระทบทางอ้อมของการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากกว่าผลกระทบทางตรง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมและวัฒนธรรมองค์กรในบริบทนี้

3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าผลกระทบรวมเท่ากับ 0.631 ($p < .000$) และค่าผลกระทบทางตรงเท่ากับ 0.631 ($p < .004$) โดยไม่พบผลกระทบทางอ้อม ผลการวิจัยนี้มีทั้งความสอดคล้องและความแตกต่างกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ นำไปสู่องค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญในบริบทของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย ในด้านความสอดคล้อง ผลการวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดที่ว่าจัดการทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญต่อทัศนคติของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cooke et al. (2019) ที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างระบบการทำงานแบบประสิทธิภาพสูงกับความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมธนาคารของจีน และผลการวิเคราะห์ห่อภิมาณของ Jiang et al. (2012) ที่พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ขององค์กร รวมถึงทัศนคติของพนักงาน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้มีความแตกต่างที่สำคัญในประเด็นของผลกระทบทางอ้อม งานวิจัยของ Mostafa et al. (2015) และ Gould-Williams et al. (2014) ในภาครัฐพบว่ามีผลกระทบทางอ้อมผ่านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ในขณะที่งานวิจัยนี้ไม่พบผลกระทบทางอ้อม ความแตกต่างนี้อาจเกิดจากลักษณะเฉพาะของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟและความแตกต่างระหว่างภาครัฐและเอกชน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในบริบทของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย โดยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .000$) ด้วยค่าผลกระทบรวมเท่ากับ 0.697 ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่สูงมาก ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ในหลายประเด็น โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งการสนับสนุนแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tepayakul & Rinthaisong (2018) ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย และงานวิจัยของ Yucel & Bektas (2012) ในกลุ่มครูในประเทศตุรกี ที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานหรือความผูกพันต่อองค์กร อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้มีความแตกต่างที่สำคัญจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ในแง่ของขนาดของผลกระทบและการไม่พบผลกระทบทางอ้อม ในขณะที่งานวิจัยของ Hanaysha (2016) และ Karanika-Murray et al. (2015) พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านี้ แต่ไม่ได้ระบุขนาดของผลกระทบที่ชัดเจนหรือพบว่าปัจจัยอื่น ๆ ที่มีบทบาทสำคัญด้วย

องค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญจากงานวิจัยนี้คือ การระบุค่าอิทธิพลที่ชัดเจน (0.697) ของความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในบริบทเฉพาะของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย ค่าอิทธิพลนี้ถือว่าสูงมาก แสดงให้เห็นถึงความสำคัญอย่างยิ่งของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรในอุตสาหกรรมนี้ นอกจากนี้ การค้นพบว่าไม่มีผลกระทบทางอ้อมในความสัมพันธ์นี้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่น่าสนใจ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยในบริบทอื่น ๆ เช่น การศึกษาของ Tett & Meyer (1993) ผลการวิจัยนี้มีนัยสำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ ในเชิงทฤษฎี ผลการวิจัยนี้เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในบริบทเฉพาะของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในไทย โดยชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์นี้มีความเข้มแข็งและเป็นไปในทางตรงมากกว่าที่พบในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟควรให้ความสำคัญอย่างมากกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากมีผลโดยตรงและมีขนาดใหญ่ต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจส่งผลต่อการรักษาพนักงานและประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว การเข้าใจความสัมพันธ์นี้ยิ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถออกแบบนโยบายและกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างทั้งความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟไทย

5. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีผลกระทบรวมมีค่าเท่ากับ 0.278 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .003$ โดยมีผลกระทบทางตรง มีค่าเท่ากับ 0.278 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .003$ ไม่มีผลกระทบทางอ้อม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ แต่ก็มีประเด็นที่แตกต่างและนำไปสู่องค์ความรู้ใหม่ ในด้านความสอดคล้อง ผลการวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดที่ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cesário & Chambel (2017) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hafiz (2017) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานในภาคธนาคารของปากีสถาน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้มีความแตกต่างที่สำคัญจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ในแง่ของขนาดของผลกระทบและการไม่พบผลกระทบทางอ้อม Aybas & Acar (2017) พบว่าความผูกพันในงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยนี้ที่ไม่พบผลกระทบทางอ้อม องค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญจากงานวิจัยนี้คือ การระบุค่าอิทธิพลที่ชัดเจน (0.278) ของความผูกพันต่อองค์กรต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริบท

เฉพาะของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย ค่าอิทธิพลนี้แม้จะมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาเมตาวิเคราะห์ของ Riketta (2002) ที่พบความสัมพันธ์ในระดับที่สูงกว่าระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การค้นพบว่าไม่มีผลกระทบทางอ้อมในความสัมพันธ์นี้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่น่าสนใจ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยในบริบทอื่น ๆ เช่น การศึกษาของ Meyer et al. (2002) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ซับซ้อนกับผลลัพธ์ต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงประสิทธิภาพการทำงาน ความแตกต่างนี้อาจสะท้อนถึงลักษณะเฉพาะของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย ที่ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยไม่ผ่านปัจจัยกลางอื่น ๆ ผลการวิจัยนี้มีนัยสำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ ในเชิงทฤษฎี ผลการวิจัยนี้เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานในบริบทเฉพาะ โดยชี้ให้เห็นว่าในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย ความสัมพันธ์นี้มีความเป็นไปในทางตรงมากกว่าที่พบในอุตสาหกรรมอื่น ๆ แต่อาจมีขนาดของผลกระทบที่น้อยกว่าที่พบในการศึกษาก่อนหน้า ในเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟควรให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เนื่องจากมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากขนาดของผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารอาจต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

6. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีผลกระทบรวมมีค่าเท่ากับ 0.471 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .000$ โดยมีผลกระทบทางตรง มีค่าเท่ากับ 0.277 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .003$ และมีผลกระทบทางอ้อมรวม มีค่าเท่ากับ 0.193 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .004$ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้า แต่ก็มีประเด็นที่แตกต่างและนำไปสู่องค์ความรู้ใหม่ ในด้านความสอดคล้อง ผลการวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์เชิงปริมาณของ Judge et al. (2001) ที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการวิเคราะห์ห่อถักของ Harter et al. (2002) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานและผลลัพธ์ทางธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้มีความแตกต่างที่สำคัญจากงานวิจัยก่อนหน้าในแง่ของการแยกผลกระทบทางตรงและทางอ้อม Springer (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานธนาคาร แต่ไม่ได้แยกวิเคราะห์ผลกระทบทางตรงและทางอ้อมอย่างชัดเจนเหมือนในงานวิจัยนี้ องค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญจากงานวิจัยนี้คือการระบุค่าอิทธิพลที่ชัดเจนทั้งทางตรงและทางอ้อมของความพึงพอใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริบทเฉพาะของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย โดยพบว่าผลกระทบทางตรง (0.277) มีค่ามากกว่าผลกระทบทางอ้อม (0.193) แต่ทั้งสองค่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Inuwa (2016) ที่พบเพียงความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ การค้นพบผลกระทบทางอ้อมที่มีนัยสำคัญเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ที่น่าสนใจ ซึ่งอาจสะท้อนถึงกลไกที่ซับซ้อนในการส่งผ่านอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานไปสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ความแตกต่างนี้อาจสะท้อนถึงลักษณะเฉพาะของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย ที่ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องบางส่วนกับงานของ Fu & Deshpande (2014) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทประกันในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ได้รับค่าอิทธิพลที่ชัดเจนในบริบทของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในไทย ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ผลการวิจัยนี้มีนัยสำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ ในเชิงทฤษฎี ผลการวิจัยนี้เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกลไกที่ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยชี้ให้เห็นว่ามีทั้งผลกระทบทางตรงและทางอ้อมซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีที่ซับซ้อนมากขึ้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์นี้ ในเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟควรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ การพิจารณาถึงปัจจัยที่อาจเป็นตัวกลางในการส่งผ่านอิทธิพลทางอ้อมก็อาจเป็นประโยชน์ในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ผลการวิจัยนี้ช่วยเพิ่มองค์ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน ในบริบทของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในประเทศไทย ซึ่งเป็นบริบทเฉพาะที่ยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน นักวิชาการสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมองค์กรให้มีความละเอียดและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น
2. การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ PLS-SEM ซึ่งช่วยให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้ชัดเจนทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม นักวิชาการสามารถนำวิธีการวิเคราะห์นี้ไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างตัวแปรในงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมองค์กร
3. ผลการวิจัยที่พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยไม่มีอิทธิพลทางอ้อม เป็นข้อค้นพบที่น่าสนใจและแตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ นักวิชาการควรศึกษาเพิ่มเติมว่าเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้นในบริบทของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟในไทย เพื่อพัฒนาทฤษฎีที่อธิบายปรากฏการณ์นี้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
4. การวิจัยนี้พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง (0.697) ซึ่งสูงกว่าที่พบในงานวิจัยอื่น ๆ นักวิชาการควรศึกษาเพิ่มเติมว่าปัจจัยใดในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟที่ทำให้ความสัมพันธ์นี้มีความเข้มแข็งเป็นพิเศษ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้กำหนดนโยบายในระดับอุตสาหกรรมควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อทั้งความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน อาจมีการกำหนดมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟโดยเฉพาะ

2. ควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้แก่ผู้ประกอบการและผู้จัดการในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ เช่น การจัดอบรม การให้คำปรึกษา หรือการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ประกอบการ

3. ภาครัฐควรพิจารณานโยบายสนับสนุนด้านการเงินหรือภาษีสำหรับธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟที่มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีอัตราความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานสูง เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ธุรกิจให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น

4. ควรมีนโยบายส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผู้บริหารระดับสูงควรจัดตั้งคณะทำงานพิเศษเพื่อพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใน 3-6 เดือน โดยเน้นการบริหารค่าตอบแทนและผลการปฏิบัติงาน คณะทำงานควรประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์และตัวแทนจากฝ่ายปฏิบัติการ

2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทุกระดับอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ใช้แบบสอบถามออนไลน์แบบเป็นความลับและช่องทางรับฟังความคิดเห็นแบบเปิด นำผลการประเมินมาวิเคราะห์และเสนอต่อผู้บริหารเพื่อปรับปรุงนโยบาย

3. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรออกแบบและดำเนินโปรแกรมเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรสำหรับพนักงานทุกระดับทุกไตรมาส โดยจัดเป็นหลักสูตรออนไลน์ผสมผสานกับกิจกรรมเชิงปฏิบัติ เน้นการสร้างความรู้ความภาคภูมิใจและความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4. ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการร่วมกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรพัฒนาระบบการประเมินประสิทธิภาพการทำงานแบบ 360 องศา ครอบคลุมด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และความเร็ว โดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล เริ่มใช้ภายใน 6 เดือนและทบทวนปรับปรุงทุกปี

5. ผู้บริหารระดับสูงควรจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน ประกอบด้วยตัวแทนจากทุกระดับในองค์กร เพื่อทบทวนและปรับปรุงนโยบายสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน จัดประชุมทุกไตรมาสและนำเสนอข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงอย่างน้อยปีละครั้ง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟกับธุรกิจร้านกาแฟอิสระ เพื่อดูว่ารูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานอย่างไร

2. ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลสูงต่อความผูกพันต่อองค์กรในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ โดยอาจใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร หรือการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ภาพที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

4. ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับกลไกที่ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยอาจพิจารณาตัวแปรส่งผ่าน (mediator) อื่น ๆ นอกเหนือจากความผูกพันต่อองค์กร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน หรือความเครียดในการทำงาน

References

- Alfes, K., Shantz, A. D., Truss, C. & Soane, E. C. (2013). The link between perceived human resource management practices, engagement and employee behaviour: A moderated mediation model. **The International Journal of Human Resource Management**. 24(2), 330-351.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2012.679950>.
- Aybas, M. & Acar, A. C. (2017). The effect of human resource management practices on employees' work engagement and the mediating and moderating role of positive psychological capital. **International Review of Management and Marketing**. 7(1), 363-372.
- Barrena-Martínez, J., López-Fernández, M. & Romero-Fernández, P. M. (2019). Towards a configuration of socially responsible human resource management policies and practices: Findings from an academic consensus. **The International Journal of Human Resource Management**. 30(17), 2544-2580.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1579249>.
- Cesário, F. & Chambel, M. J. (2017). Linking organizational commitment and work engagement to employee performance. **Knowledge and Process Management**. 24(2), 152-158.
- Fu, W. & Deshpande, S. P. (2014). The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a China's insurance company. **Journal of Business Ethics**. 124(2), 339-349.
- Hafiz, A. Z. (2017). Relationship between organizational commitment and employee's performance evidence from banking sector of Lahore. **Arabian Journal of Business and Management Review**. 7(2), 1-7.
- Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of employee engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**. 229, 289-297.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L. & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. **Journal of Applied Psychology**. 87(2), 268-279.

- Hnuchek, K., Ismail, I. & Haron, H. (2013). The Influence of Perceived Franchisor Support toward Franchisee Satisfaction in the Food and Beverage Industry in Thailand. **Asia Pacific Journal of Management & Entrepreneurship Research**. 2, 5.
- Inuwa, M. (2016). Job satisfaction and employee performance: An empirical approach. **The Millennium University Journal**. 1(1), 90-103.
- Jaiswal, D. & Dhar, R. L. (2016). Impact of perceived organizational support, psychological empowerment and leader member exchange on commitment and its subsequent impact on service quality. **International Journal of Productivity and Performance Management**. 65(1), 58-79.
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2014-0043>.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E. & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. **Psychological Bulletin**. 127(3), 376-407.
- Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. M. & Griffiths, M. D. (2015). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction. **Journal of Managerial Psychology**. 30(8), 1019-1033.
- Kehoe, R. R. & Wright, P. M. (2013). The impact of high-performance human resource practices on employees' attitudes and behaviors. **Journal of Management**. 39(2), 366-391. <https://doi.org/10.1177/0149206310365901>.
- Kim, S. & Choi, K. (2022). **Bridging the Operational Efficiency Differences between Franchisors and Franchisees: A Metafrontier Approach**.
<https://doi.org/10.3390/pr10102021>.
- Limna, P., Kraiwanit, T., Jangjarat, K. & Maskran, P. (2023). The Antecedent Attributes of Customer Satisfaction and Loyalty in the Coffee Shop Business Domain. **Journal of Production, Operations Management and Economics**. 03(04), 15-25. <https://doi.org/10.55529/jpome.34.15.25>.
- Messersmith, J. G., Patel, P. C., Lepak, D. P. & Gould-Williams, J. S. (2011). Unlocking the black box: Exploring the link between high-performance work systems and performance. **Journal of Applied Psychology**. 96(6), 1105-1118.
<https://doi.org/10.1037/a0024710>.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. **Journal of Vocational Behavior**. 61(1), 20-52.
- Ngaochay, T. (2015). Human Resource Development Activities in a Retail Franchise in Thailand: The Case of Coffee World. **Journal of Economics and Behavioral Studies**. 7, 72-78. [https://doi.org/10.22610/jebs.v7i1\(j\).564](https://doi.org/10.22610/jebs.v7i1(j).564).

- Pandita, D. & Ray, S. (2018). Talent management and employee engagement—a meta-analysis of their impact on talent retention. **Industrial and Commercial Training**. 50(4), 185-199. <https://doi.org/10.1108/ICT-09-2017-0073>.
- Riketta, M. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: A meta-analysis. **Journal of Organizational Behavior**. 23(3), 257-266.
- Springer, G. J. (2011). A study of job motivation, satisfaction, and performance among bank employees. **Journal of Global Business Issues**. 5(1), 29-42.
- Stirpe, L., Trullen, J. & Bonache, J. (2018). Retaining an ageing workforce: The effects of high-performance work systems and flexible work programmes. **Human Resource Management Journal**. 28(4), 585-604. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12205>.
- Sungmala, N. & Verawat, A. (2021). The Impact of Employee Engagement on Employee Performance: A Case Study of Multinational Corporations in Thailand. **Journal of Asian Finance, Economics and Business**. 8, 1091-1097. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO5.1091>.
- Tepayakul, R. & Rinthaisong, I. (2018). Job satisfaction and employee engagement among human resources staff of Thai private higher education institutions. **The Journal of Behavioral Science**. 13(2), 68-81.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. **Personnel Psychology**. 46(2), 259-293.
- Wongleedee, K. (2020). Role of Customer Loyalty on Employee Performance and Productivity in Pharmacy Business in Thailand. **Systematic Reviews in Pharmacy**. 11, 631-641.
- Yucel, I. & Bektas, C. (2012). Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey: Younger is better? **Procedia-Social and Behavioral Sciences**. 46, 1598-1608.