

อิทธิพลของลักษณะงานต่อความผูกพันของพนักงาน
กรณีศึกษา : บริษัทโซเด็กซ์โซ เซอร์วิสเชส ประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ
The Influence of Job Characteristics on Employee Engagement
A Case Study: Sodexo Services Thailand SCG Bang sue Branch

อรทัย ใต้คำ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของลักษณะงานต่อความผูกพันของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานบริษัท โซเด็กซ์โซ เซอร์วิสเชส ประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ จำนวน 212 กลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพโสด เงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 3 ปี ลักษณะงานโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ที่ระดับมากที่สุด และแยกรายด้าน ได้แก่ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านทักษะ/ผลการทำงาน และด้านการจัดการงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของลักษณะงานด้านความชัดเจนของงาน ($\beta = 0.183, p < .05$) และด้านทักษะ/ผลการทำงาน ($\beta = 0.497, p < .001$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ลักษณะงาน, ความผูกพันของพนักงาน

ABSTRACT

The objective of this research is to study the influence of job characteristics to the engagement of employees in Sodexo Services Thailand, SCG Bangsue branch. The sample population is the employees of Sodexo Services Thailand, SCG Bangsue branch of 212 people using the calculation formula of Taro Yamane. The research tool was a questionnaire. The statistics used for research analytics are percentage,

mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research study found that the major population were males, aged 41-50 years old, single status, monthly income lower than 15,000 Baht, work experience between 1-3 years. Overall and five aspects of job characteristics factors, including job clarity, job autonomy, job significance, job skills & performance and work arrangement, were highest level. The job clarity and job skills & performance influenced the work engagement of employees, statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: Job Characteristics, Employee Engagement

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งในด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีการสื่อสาร วัฒนธรรมและปัจจัยอื่นๆ มีผลทำให้องค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้อย่างมาก โดยในการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรทุกวันนี้เราปฏิเสธไม่ได้ว่าทรัพยากรบุคคล เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์กร บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจการทำงานของทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ หากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะสามารถสร้างคุณค่าอันมหาศาลให้กับองค์กรได้ และองค์กรจะประสบความสำเร็จได้จะขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยไม่ว่าจะองค์กรใดก็จะมีทรัพยากรในด้านอื่นๆมาก องค์กรก็จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ยากถ้าหากขาดทรัพยากรบุคคล เนื่องจากทรัพยากรบุคคลสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้มาก บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นๆ ทุกองค์กรย่อมต้องการบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความอดทนอดกลั้นทุกสถานการณ์ได้ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน ต่อครอบครัวและสังคม ทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความเข้าใจและไว้วางใจผู้ร่วมงาน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเดือดร้อน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญมีความรักในหน่วยงาน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและมีความผูกพันต่อองค์กร

องค์กรส่วนใหญ่มักจะพูดถึงเรื่องว่าจะทำอย่างไรให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและรู้สึกถึงความผูกพันกับการทำงานของตนเองมากกว่านี้ เนื่องจากมีข้อพิสูจน์และผลการวิจัยจากบริษัทที่ปรึกษาหลายแห่ง (Prosoft HRMI) ที่ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าถ้าพนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกผูกพัน

(Engagement) ต่อดังกล่าวก็จะส่งผลต่อผลงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานรู้สึกแย่ และขาดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและงานที่ทำ ผลก็คือผลงานจะแย่ลงเรื่อยๆซึ่งก็จะส่งผลต่อผลงานของ องค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้บริหารในหลายองค์กรต่างก็ให้ความสำคัญกับเรื่องของการ สร้างความผูกพันของพนักงานต่อดังกล่าวมากขึ้นกว่าในอดีตอย่างมาก

จากเหตุผลดังกล่าวนี้ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาค้นคว้า ถึงอิทธิพลของลักษณะงานต่อความผูกพันของ พนักงาน เพื่อต้องการศึกษาว่าลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานอย่างนัยสำคัญจริง ซึ่งเป็น ประโยชน์ต่อการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงาน และพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น อีกทั้งนำไปเป็นแนวทางการดูแลทรัพยากรบุคคลให้คงอยู่ มีอายุการทำงานที่ยืดยาวนานขึ้น หรืออยู่จนครบ การเกษียณอายุ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของลักษณะงานต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท โซเด็กซ์โซ เซอร์วิสเชส ประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาอิทธิพลของลักษณะงาน ความชัดเจนของงาน ความมี อิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ทักษะ/ผลการทำงาน การจัดการงาน และความผูกพันของพนักงาน

ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท โซเด็กซ์โซ เซอร์วิสเชส ประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ จำนวน 212 กลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านสถานที่ บริษัท โซเด็กซ์โซ เซอร์วิสเชส ประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ

ขอบเขตด้านระยะเวลา ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ระหว่างช่วง วันที่ 1 พฤษภาคม - 31 กรกฎาคม 2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของลักษณะงานต่อความผูกพันของพนักงาน ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและ ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง กับความผูกพันต่อดังกล่าว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน

ลักษณะงาน เป็นมิติทางด้านต่าง ๆ ของงานที่รวมกันขึ้นเป็นชิ้นงานหนึ่ง ๆ โดยงานแต่ละงานจะมีมิติของงานที่แตกต่างกันไป มิติของงานเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยมิติของงานแต่ละงานจะครอบคลุมไปถึงความยากง่ายของงาน ความชัดเจนของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ความมีทักษะ/ผลการทำงาน และการจัดการงาน

รวมถึงผลที่จะเกิดขึ้นตามมาหลังจากทำงานนั้นไปแล้ว หรือผลย้อนกลับ (การประเมินผลงาน) ลักษณะของงานเหล่านี้มีอิทธิพลทางจิตวิทยาต่อผู้ปฏิบัติงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานนั้น ๆ ด้วย Hackman & Oldham (อ้างถึงใน ปิยะภรณ์ ภูักิติไมตรี, 2558) ลักษณะงานเป็นชุดของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงานกับสถานการณ์ที่โดยทั่วไปถือว่าเป็นสาเหตุหลักของพฤติกรรมของพนักงาน

ลักษณะงานเป็นปัจจัยทางอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อภายในตัวงานของพนักงาน โดยมีแรงจูงใจจากความสำเร็จของสถานะทางจิตวิทยาที่สำคัญ รูปแบบลักษณะงานมีรากฐานมาจากการค้นผลงานของ Turner & Lawrence (1965) ผสมผสานกับ Hackman and Oldham, (อ้างถึงในสุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552) จากผลงานเหล่านี้ จึงมีการพัฒนาทฤษฎีด้านลักษณะงานให้มีพื้นฐานคุณลักษณะที่จำเป็นในการสร้างเงื่อนไขและเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานความพึงพอใจและประสิทธิภาพให้สูงขึ้น มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ (Kangure, Guyo, and Romanus. 2014 : 329) ดังนี้

1. ความชัดเจนของงาน (Job Clarity) หมายถึง งานที่ต้องมีวัตถุประสงค์ กล่าวคือ มีการกำหนดหรือระบุขอบเขตงานที่ชัดเจน พนักงานต้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองรวมผลลัพธ์และผลงานที่องค์กรคาดหวัง ทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจ ไม่สับสน สามารถทำงานได้ถูกต้อง มีทิศทาง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน
2. ความเป็นอิสระของงาน (Job Autonomy) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับผลการทำงานของพนักงานแต่ละคน พนักงานมีอิสระทางความคิดและการตัดสินใจในงาน รวมถึงอิสระในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เข้ากับรูปแบบการทำงาน of พนักงานคนนั้น โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอกซึ่งทำให้พนักงานนั้นปฏิบัติงานได้เต็มความรู้ความสามารถ
3. ความสำคัญของงาน (Job Significance) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าการงานนั้นมีคุณค่าต่อตัวบุคคล รู้สึกว่าการทำงานของตนมีคุณค่า เปรียบเสมือนรางวัลที่ได้มอบให้แก่องค์กรรวมถึงรู้สึกว่าการงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร และทำให้พนักงานได้รับการยอมรับจากองค์กร เกิดความรู้สึกจงรักภักดีและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
4. ทักษะ/ผลการทำงาน (Job Skills & Performance) หมายถึง พนักงานมีศักยภาพในการทำงาน ใช้ความรู้ความสามารถหลากหลายทักษะ (Multi-skill) มีความยากง่ายแตกต่างกันเพื่อปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผล และปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงานได้ รวมถึงพนักงานได้รับผลตอบรับ (Feedback) รวมถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมต่อ

การจัดการความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในงาน และมีความรู้สึกเชิงบวกต่อความรู้ความสามารถของตนเอง

5. การจัดการทำงาน (Work Arrangement) หมายถึง องค์กรสามารถจัดการกระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม ได้แก่ การทำงานล่วงเวลา การทำงานเป็นกะ การติดต่อและประสานงานนอกแผนกตนเอง และการจัดการภาระงาน (Work Load)

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ในการเป็นสมาชิกและการมีส่วนร่วมขององค์กร Steers, 1983.(อ้างถึงใน เกศรินภรณ์ กาญจนปัญญาพล, 2559) ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบการแสดงพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจในประเด็นความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร Allen and Meyer, 1990.(อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554) ที่ทำให้เห็นว่าพยายามที่จะคงอยู่ ไม่ลาออก หรือโยกย้ายออกจากองค์กร (ธีระ วีระธรรมสาธิต, 2551) หรืออาจกล่าวได้ว่า บุคลากรนั้นแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร และนอกจากเชิงพฤติกรรมแล้ว ยังมีอีกรูปแบบหนึ่งที่นักวิจัยหลายท่านได้กล่าวไว้คือ ความผูกพันเชิงความรู้สึก หรือด้านจิตใจ หมายถึง การที่พนักงานเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (สันต์ฤทัย ลิ่มวีรพันธ์, 2550)

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาขององค์กร ตลอดจนทำให้องค์กรสามารถรักษานักงานที่มีความสามารถ มีความทุ่มเทให้กับงาน มีส่วนร่วมกับองค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ให้อยู่กับองค์กรตลอดไปจนกว่าจะเกษียณอายุ และอยู่สร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรได้ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะทำให้องค์กรเจริญเติบโตก้าวไปข้างหน้าและประสบความสำเร็จต่อไปในอนาคต เพื่อที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไปและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ ตลอดจนเป็นตัวเชื่อมระหว่างอารมณ์จินตนาการของพนักงานเข้าด้วยกันกับจุดมุ่งหมายขององค์กร และนอกจากนี้ยังเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรอีกด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของลักษณะงานต่อความผูกพันของพนักงาน

คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (job characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับ ความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน , ความหลากหลายของงาน , ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น Steers, 1977, (อ้างถึงใน รุ่งฤทัย ทิพย์ศรีโรธฐานัน, 2556)

สมมติฐานของการวิจัย

- H1. ลักษณะงานด้านความชัดเจนของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- H2. ลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- H3. ลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- H4. ลักษณะงานด้านทักษะ/ผลการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- H5. ลักษณะงานด้านการจัดการงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

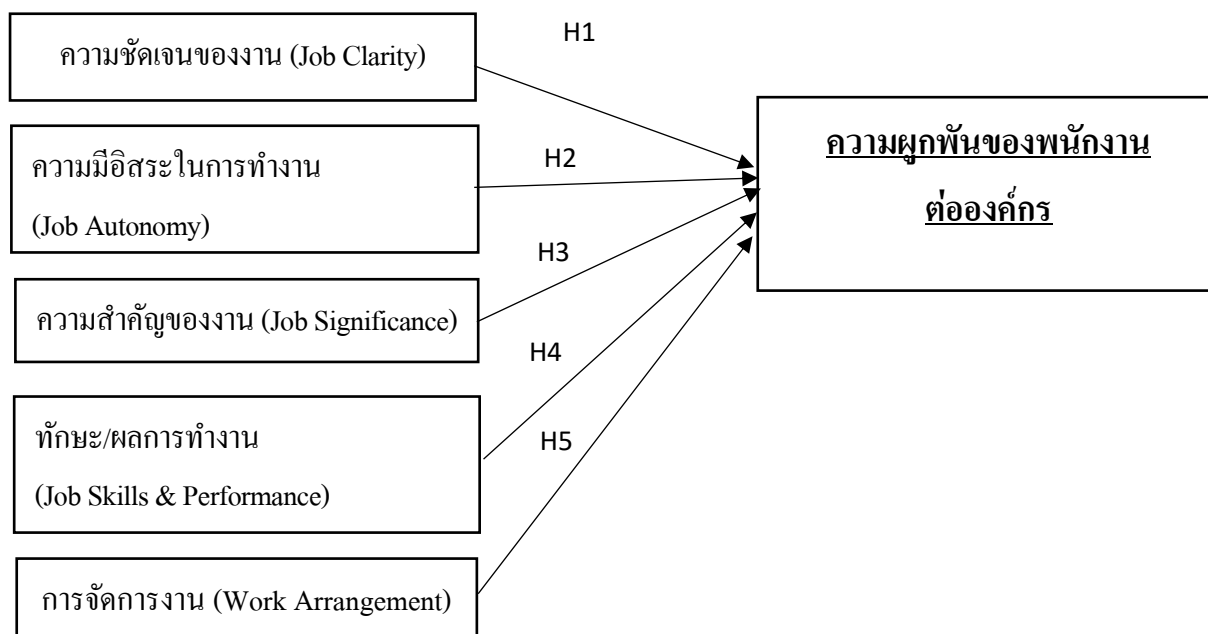
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ตัวแปรในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณลักษณะงาน มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ทักษะ/ผลการทำงาน การจัดการงาน (Kangure, Guyo, and Romanus. 2014) และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Allen and Meyer. 1990) ผู้ศึกษานำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ลักษณะงาน



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของลักษณะงานต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท โซเด็กซ์ โซ เซอร์วิสเขตประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท โซเด็กซ์โซ่ เซอร์วิสเชส ประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ จำนวนพนักงาน 450 คน (ข้อมูลจาก HR ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2566) โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการ คำนวณ โดยใช้สูตร Yamane (1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยได้กลุ่มตัวอย่าง 212 ตัวอย่าง โดยใช้แบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดสัดส่วนการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check List) โดยแต่ละข้อให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 2. แบบสอบถามด้านลักษณะงาน ซึ่งได้แปลคำถามมาจาก (Kangure, Guyo, and Romanus. 2014 : 333) ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert Scale) โดย กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น คือ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด และ 1 คือ = เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 14 ข้อ ส่วนที่ 3. แบบสอบถามด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งได้แปลคำถามมาจาก (Samma Faiz et al. 2021). ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert Scale) โดย กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น คือ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด และ 1 คือ = เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 4 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ

สร้างเครื่องมือแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม นำมาสร้างกรอบแนวความคิด พร้อมกับสร้างแบบสอบถาม โดยการแปลคำถามมาจากวารสารของต่างชาติ แล้วนำไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ โดยการนำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์ กับกลุ่มตัวอย่างของแต่ละแผนก 5 กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบคำถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในคำถามหรือไม่ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของคำถาม หลังจากการสัมภาษณ์ครบ 5 ราย ทั้งหมดมีความเข้าใจในคำถาม และตอบได้ชัดเจนทุกข้อคำถาม แล้วดำเนินการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่างอีก 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของคำถาม โดยการนำคำตอบที่ได้เข้า SPSS เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถาม ด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้ค่าความสอดคล้องภายในของแต่ละด้านดังนี้ ด้านการจัดการงาน มีค่าเท่ากับ 0.890 ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.884 ด้านความชัดเจนของงาน มีค่าเท่ากับ 0.858 ด้านความสำคัญของงาน มีค่าเท่ากับ 0.829 ด้านทักษะ/ผลการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.823 ตามลำดับ และด้านความผูกพันของพนักงาน มีค่าเท่ากับ 0.902 ซึ่งทุกด้านมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งถือว่า

แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ จึงนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างอีก 212 ราย เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยได้ประสานงานไปยังผู้จัดการของแต่ละแผนกตามโควต้า เพื่อขอความร่วมมือกับ พนักงานบริษัท โซเด็กซ์โซ่ เซอร์วิสเซส ประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ เข้ากรอกแบบสอบถามออนไลน์ใน Google Form

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติหาความถี่ และร้อยละ 2) แบบสอบถามวัดระดับของลักษณะงาน ใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) แบบสอบถามวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติและ Regression Analysis

ผลของการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.7 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.4 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 44.8 เงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.2

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะงานของพนักงาน บริษัท โซเด็กซ์โซ่ เซอร์วิสเซส ประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ

| ลักษณะงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|---------------------------|-----------|------|-----------|
| ด้านความชัดเจนของงาน | 4.50 | 0.54 | มากที่สุด |
| ด้านความมีอิสระในการทำงาน | 4.47 | 0.59 | มากที่สุด |
| ด้านความสำคัญของงาน | 4.62 | 0.51 | มากที่สุด |
| ด้านทักษะ/ผลการทำงาน | 4.60 | 0.51 | มากที่สุด |
| ด้านการจัดการงาน | 4.47 | 0.66 | มากที่สุด |
| รวมทุกด้าน | 4.53 | 0.48 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 1 พบว่า ลักษณะงานของพนักงาน บริษัท โขเด็คซ์ โช เซอร์วิสเชส ประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ โดยภาพรวมทุกด้านมีระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53, SD = 0.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะงานด้านที่มีระดับมากที่สุด คือด้านความสำคัญของงาน ($\bar{X} = 4.62, SD = 0.51$) ถัดมาคือด้านทักษะ/ผลการทำงาน ($\bar{X} = 4.60, SD = 0.51$) ด้านความชัดเจนของงาน ($\bar{X} = 4.50, SD = 0.54$) ด้านความอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 4.47, SD = 0.59$) และท้ายสุดด้านการจัดการงาน ($\bar{X} = 4.47, SD = 0.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของอิทธิพลของลักษณะงานต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

| ตัวแปรพยากรณ์ | B | SE(B) | Beta | t | Sig. |
|-------------------------|--------|-------|--------|--------|--------|
| (Constant) | 1.818 | 0.231 | | 7.880 | 0.000 |
| ด้านความชัดเจนของงาน | 0.147 | 0.059 | 0.183 | 2.493 | 0.013* |
| ด้านความอิสระในการทำงาน | 0.037 | 0.063 | 0.050 | 0.591 | 0.555 |
| ด้านความสำคัญของงาน | 0.065 | 0.062 | 0.077 | 1.057 | 0.292 |
| ด้านทักษะ/ผลการทำงาน | 0.424 | 0.072 | 0.497 | 5.920 | 0.000* |
| ด้านการจัดการงาน | -0.045 | 0.053 | -0.069 | -0.847 | 0.398 |

$R^2 = 0.672$, Adjusted $R^2 = 0.438$, $F = 33.910$, Sig = 0.000*, Durbin-Watson = 1.934

จากตารางที่ 2 พบว่า ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยมี 2 ด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน คือด้านความชัดเจนของงาน และด้านทักษะ/ผลการทำงาน โดยสามารถอธิบายความผูกพันของพนักงานได้ร้อยละ 43.80 (Adjusted $R^2 = 0.438$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งลักษณะงานด้านทักษะ/ผลการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมากที่สุด ($\beta = 0.497, p < 0.001$) ตามด้วยลักษณะงานด้านความชัดเจนของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน ($\beta = 0.183, p < 0.05$) โดยที่อิทธิพลด้านลักษณะงานที่สูงขึ้นจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

พนักงาน บริษัท โขเด็คซ์ โช เซอร์วิสเชส ประเทศไทย สาขา SCG บางซื่อ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี สถานภาพโสด มีเงินเดือนเฉลี่ยที่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ที่ระหว่าง 1 – 3 ปี ลักษณะงานโดยรวมมีระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อยแล้ว โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความสำคัญของงานมีระดับมากที่สุด รองลงมาด้านทักษะ/ผลการทำงาน ด้านความชัดเจนของงาน ด้านความอิสระในการทำงาน และด้านการจัดการงาน ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาลักษณะของงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความชัดเจนของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ทักษะ/ผลการทำงาน และการจัดการงานมีระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยด้านความชัดเจนของงาน พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่องค์กร

ต้องการ และมีความเข้าใจในความคาดหวังขององค์กรต้องการมากที่สุด ด้านความอิสระในการทำงาน พนักงานสามารถใช้วิจารณญาณเลือกรูปแบบในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด โดยที่พนักงานสามารถในการมองเห็นเหตุการณ์หรือคาดเดาสิ่งที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นอีกหลายเท่าตัว เนื่องจากพนักงานจะสามารถจัดการกับการทำงาน และควบคุมการทำงานของตนได้ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา ปาละเก (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านทักษะ/ผลการทำงาน พนักงานมีศักยภาพเพียงพอในการปฏิบัติงานและมีทักษะสามารถปฏิบัติงานอื่นๆ ได้หลายด้านพร้อมกันมากที่สุด ผลสะท้อนกลับจากงานเป็นประสิทธิผลจากงานที่เกิดจากผลการทำงานส่วนบุคคล ลักษณะงานนี้เองที่ทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณจะต้องปฏิบัติงานอย่างไรเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ด้านการจัดการงาน องค์กรสามารถบริหารงานกะหรือเวลาเข้าออกได้ดี การบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพมิใช่เพียงแค่จัดสรรเวลาในการทำงานเพียงอย่างเดียว การบริหารเวลาที่ดีสามารถจัดแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้ด้วยจึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน จะเกิดความผูกพันต่อองค์กรเมื่อ พนักงานมีความเข้าใจในเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานที่ทำอยู่อย่างดี มีความเข้าใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการอย่างชัดเจน เข้าใจในความคาดหวังของงานที่องค์กรต้องการ มีอิสระในการวางแผนการทำงาน เปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้วิจารณญาณเลือกรูปแบบในการปฏิบัติงานได้ มีความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย มีความรู้สึกว่างานที่กำลังปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กร มีศักยภาพเพียงพอในการปฏิบัติงาน อื่นๆ ได้หลายด้านพร้อมกัน ได้รับพึงพิงแบคที่เกี่ยวกับผลงานที่ดี องค์กรหรือลูกค้าสามารถบริหารเวลาเชื่องาน จัดการเวลาทำOTได้ดี และองค์กรให้ภาระงานที่เหมาะสม เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร พนักงานก็จะมีความทุ่มเทให้กับงานและการมีส่วนร่วมขององค์กรอย่างเต็มที่ ทุกครั้ง เต็มใจที่จะทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มความสามารถ เต็มใจสละเวลาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาเกี่ยวกับงานเสมอ ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จทุกครั้ง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน ดังนี้

1. ด้านทักษะและผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่าด้านทักษะและผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรควรสังเกตการทำงาน ของพนักงานอย่างใกล้ชิดเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ ตลอดจนจนถึงทักษะ ความชำนาญการต่าง ๆ ไปใช้ พร้อมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพราะถ้าบุคคลได้ปฏิบัติงานที่

ตนเองมีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญย่อมก่อให้เกิดกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง ความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความชัดเจนของงาน องค์กรควร มีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และความคาดหวังของ องค์กรที่ต้องการจากพนักงานให้ชัดเจนและมีการสื่อสารเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจ และปฏิบัติไปในทิศทาง เดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

เกศรินทร์ กาญจนปัญญาพล. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมสวิสโฮเต็ล เลอ คองคอร์ด กรุงเทพฯ*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ทวิช อุศมา. (2560). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัททวิฟาร์ม จำกัด อำเภอละงู จังหวัดสตูล*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ธีระ วีรธรรมสาธิต. (2551). *การบริหารจัดการคนเก่ง*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

นิตยา ปาปะเถ. (2561). *คุณลักษณะของงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร*. คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถเผชิญฝ่าฟันอุปสรรค กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำ งานพยาบาลผ่าตัด: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. การศึกษาอิสระมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)*. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปิยมาภรณ์ กู้กิตติไมตรี. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา โรงงานผลิตอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รุ่งฤทัย ทิพย์ศิริโรจน์. (2556). *อิทธิพลในการทำนายปัจจัยคุณลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี*. นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์.

- สันต์ฤทัย ลีมวีรพันธ์. (2550). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) กรณีศึกษา บริษัท
ระยองเพียวริไฟเบอร์จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานส่วนกลางสำนักงานศาล
ยุติธรรม. กรุงเทพฯ.
- J. RICHARD HACKMAN and GREG R. OLDFHAM (1976). *Motivation through the Design of Work: Test of a
Theory*
- Kangure, F., Duyo, W., & Romanus O. (2014). *Relationship between Job Characteristics and Employee
Engagement among State Corporations in Kenya ISSN 2319-9725*. International Journal of Innovative
Research & Studies.
- Prosoft HRMI. (2021). *วิธีง่ายๆ ที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับการทำงานในองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 30
มิถุนายน 2566, จาก <https://www.prosofthrmi.com/Article/Detail/106036/-gunaannyawuñumulus>
- Samma Faiz, Rasool Mansi Wang, Minze Tang, Amir Saeed and Javed Iqbal (2021). *How Toxic Workplace
Environment Effects the Employee Engagement*. The Mediating Role of Organizational Support and
Employee Wellbeing