

**การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน
และผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร**

**The Study on Factors of Working Environment, Job Characteristics,
and Superior Affecting Employee Engagement of
Operational Employees in Silom Area of Bangkok**

สุริย์พร บุญโชคเจริญศรี*, สุทินันท์ พรหมสุวรรณ**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงาน และเพื่อศึกษาผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า Cronbach's Alpha กับพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.951 หลังจากนั้นแจกแบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนด้านความมั่นคงในงานและด้านความก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ปัจจัยลักษณะงาน ประกอบด้วยด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ และปัจจัยผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ด้านการไว้วางใจใน

*นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

**อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ลักษณะงาน, ผู้บังคับบัญชา, ความผูกพันองค์กร, พนักงานระดับปฏิบัติการ

Abstract

The objectives of this research were to study work-related factors affecting employee engagement of operational employees in Silom area of Bangkok. Questionnaire technique was used as the data collection tool. Content validity and reliability tests were measured by analysis on Cronbach's Alpha value determination with 30 operational employees in Silom area of Bangkok and obtained result of 0.951 for the reliability test. Then 400 operational employees in Silom area were asked to fill out that questionnaire. The statistical data analysis was conducted by using descriptive and inferential statistics including multiple regression analysis and simple regression analysis. It was found that working environment in terms of motivation, compensation and welfare, and interpersonal relationships with coworkers did not affect employee engagement of operational employees, while job stability and job advancement did. In addition, job characteristics factor in terms of autonomy did not affect their employee engagement, while task

significance, involvement, and work challenge did. Finally, regarding factors related to superiors, it was found that their trust in their superiors had effects on their level of employee with the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Working environment, job characteristics, superior, employee engagement, operational employees

บทนำ

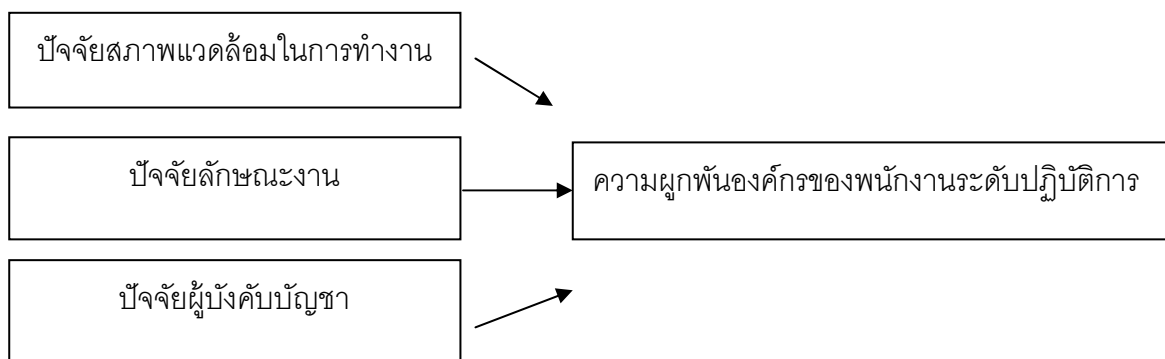
ในปัจจุบันปัญหาเกี่ยวกับการลาออกและการย้ายงานของพนักงานขององค์กรมีผลทำให้องค์กรสูญเสียบุคลากรที่สำคัญ ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญในหน้าที่ที่มีความสามารถ เสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารงานที่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานสร้างแรงจูงใจและสร้างความผูกพันขึ้นในองค์กร เนื่องจากพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความอิสระ ต้องการความท้าทายในชีวิต ความมั่นคง ลักษณะงาน และการมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชา ปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้างความผูกพันของพนักงานและองค์กรในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น (ณัฐยา สันตระการผล, 2550; Casey, 2010)

ส่วนสาเหตุที่ทำให้คนทำงานตัดสินใจออกจากงานมากที่สุด อันดับหนึ่ง คือไม่มีโอกาสที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง อันดับที่สอง คือไม่พอใจในเงินเดือนที่ได้รับ และการที่รู้สึกว่าการชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวเกิดความไม่สมดุล (Work-Life Balance) เป็น

อันดับที่สาม เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในสมัยหนึ่งนั้น สิ่งสำคัญที่ส่งผลทำให้องค์กรต้องมีปัญหาก็คือ "ความผูกพัน" หรือ "Engagement" ที่มีระดับลดลงอย่างเห็นได้ชัด (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2556) ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอคือองค์กรจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน พร้อมทุ่มเทการปฏิบัติงาน ปัจจุบันใดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในขณะเดียวกันก็พยายามรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร จะก่อให้เกิดความเชื่อและเกิด

พฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร ("กลเม็ดเด็ดเพื่อรักษาคนเก่งขององค์กร", ม.ป.ป.)

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นการค้นคว้าหาคำตอบของปัญหาเรื่องความผูกพันองค์กรของพนักงานที่ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษาโดยศึกษาจากประเด็นเกี่ยวกับ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา โดยทำการศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร โดยมีการกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้คือ



จากกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

สำหรับการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถอธิบายได้จากทฤษฎีสองปัจจัย

ของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory) ซึ่งอธิบายองค์ประกอบของปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) ที่ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมของการทำงาน และวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ถ้าหากไม่เหมาะสม หรือบกพร่องไป จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งถ้ามีพร้อมสมบูรณ์ก็ยังไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้ แต่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ เพราะเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้คนทำงานให้มีประสิทธิภาพ หรือการเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้น ตัวอย่างปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แบบการบริหารงาน เงินเดือนสวัสดิการต่างๆ ความมั่นคง และความปลอดภัย เป็นต้น (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 2010).

นอกจากนี้การศึกษาของ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ส่วนปัจจัย ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ด้านบทบาทและหน้าที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อองค์กร ด้านความสามารถที่พึงพาได้ขององค์กร ด้านทัศนคติที่ดีของเพื่อนร่วมงาน และด้านทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันโดยรวมต่อองค์กร และปัจจัยในด้านการจัดการองค์กร ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน นโยบายการจ่ายโบนัส นโยบายการปรับเงินเดือนให้เกณฑ์เหมาะสม และเข้าใจแนวทางการบริหารงานของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อความผูกพันโดยรวมต่อองค์กร

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยด้านลักษณะงาน

Kossen (1991) และ Wayne (1998) กล่าวว่าลักษณะงานที่ดีในการทำงานที่องค์กรมอบหมายให้พนักงานทำจำเป็นต้องเปิดโอกาสให้

พนักงานได้เรียนรู้เพิ่มมากขึ้น และแสดงความสามารถที่มีอยู่เพื่อเพิ่มคุณค่าในการทำงานในงานนั้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเองในระดับมาก ไม่ว่าลักษณะงานนั้นจะมอบหมายให้มีการฝึกอบรมพนักงาน การหมุนเวียนงาน จะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจได้อย่างมีอิสระในการทำงานและไม่ทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย ก็จะส่งผลให้เกิดการยอมรับ และพัฒนาไปสู่ความสำเร็จพร้อมที่จะได้รับรางวัลและการชมเชยในงานเหล่านั้น ซึ่งเป็นพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ และทำให้เกิดความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ลัดดา วัฒนัย สกุลสุข (2550) พบว่าลักษณะงานจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงสาระสำคัญในความปลอดภัย สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานจะสัมพันธ์กับระดับความต้องการของบุคคลนั้น และรวมทั้งการศึกษาของ พิรินทรา สมานสินธุ์ (2554) พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และผลจากการวิจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาแนวทางการพัฒนาความผูกพันของพนักงานในระยะยาวจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยด้านผู้บังคับบัญชา

Mayer และ Gavin (2005) กล่าวว่าเมื่อกล่าวถึงผู้บังคับบัญชาจะกล่าวถึงความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาของตนเองสามารถพึ่งพาได้ มีความสามารถในการ

ปฏิบัติงาน มีความเอาใจใส่บุคลากรและมีการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างมีคุณธรรมและยุติธรรม นอกจากนี้แนวคิดความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา McAllister (1995) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาโดยเสนอรูปแบบที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีอิทธิพลต่อการศึกษาความไว้วางใจอย่างยิ่ง ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจหรือคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา มี 3 ปัจจัย คือ 1.ความสามารถ 2. ความเมตตากรุณา และ 3.การยึดถือหลักคุณธรรม รวมทั้งการศึกษาของ พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล (2554) พบว่าบุคคลโดยทั่วไปมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มากกว่าข้าราชการ ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การกับรูปแบบภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ และความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงแปรผันตามระหว่างกัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์การ คือ วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชาและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน (2554) พบว่าความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลคือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การ

4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยด้านความผูกพันองค์กร

Huse และ Comming (1985) กล่าวว่าแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความ

สอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิภาพขององค์กร ทำให้พนักงานพึงพอใจ โดยส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี โดยได้แบ่งคุณลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ในลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน คือ 1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2. สภาพที่ทำงานมีความปลอดภัย 3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง 5. สังคมสัมพันธ์ 6. ลักษณะการบริหารงาน 7. ภาวะอิสระในการตัดสินใจงาน และ 8. ความภูมิใจในองค์กร รวมทั้ง Steers (1991) ที่กล่าวว่าความผูกพันองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานที่แสดงถึงความรู้สึกต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร โดยความผูกพันองค์กรมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า รวมทั้งการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ความเต็มใจด้วยความพยายามที่จะทุ่มเทสุดความสามารถเพื่อประโยชน์ และ 3. ความปรารถนาที่จะคงอยู่และรักษาซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร รวมทั้ง ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความนึกคิดของแต่ละบุคคลกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้บุคลากรหรือพนักงานรู้สึกได้ว่ามีส่วนร่วมเป็นแรงผลักดันทางหนึ่งที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลดการควบคุมจากภายนอก และสุวรรณ์ สีมา (2556) พบว่า สิ่งที่ช่วยสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้น มีองค์ประกอบ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ 1. ด้านองค์การ (Organization) 2. ด้านงาน (Job) 3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และ 4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมด 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านลักษณะงาน ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านผู้บังคับบัญชา และส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านความผูกพันองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัดจำนวน คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และผู้วิจัยได้นำไปแจกกับพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เหตุผลของการใช้พนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร เพราะเป็นแหล่งที่มีพนักงานที่ทำงานตามบริษัทต่าง ๆ อยู่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการเติบโตทางธุรกิจของ กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจะถูกนำไปทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ ที่มีความรู้ความเข้าใจในบริบทของงานวิจัยได้ตรวจสอบและลงความเห็นถึงความเหมาะสม และนำความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณา ปรับปรุงและแก้ไขให้แบบสอบถามมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการวิจัย และทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่ง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 30 คน พนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านธุรกิจ ถนนสีลม

กรุงเทพมหานคร เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ได้ค่าเท่ากับ 0.951 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน และ วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

สำหรับการสรุปผลการวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ 70.5 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 76.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 78.3 สถานภาพโสด ร้อยละ 88.8 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 90.0 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี ร้อยละ 51.8 ระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 60.7 ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการทดสอบสมมุติฐาน การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัยดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig. (P - Value)
1. ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.030	.622	.534
2. ด้านความมั่นคงในงาน	.567	10.239	.000*
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	.041	.857	.392
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	.138	3.083	.002*

$R^2 = 0.485$, F-Value = 92.981, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนในด้านความมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงานมีอิทธิพล

ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 2 การศึกษาปัจจัยลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ด้านลักษณะงาน	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig. (P - Value)
1. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	.244	5.540	.000*
2. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	-.076	-1.889	.060
3. ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	.243	5.369	.000*
4. ด้านความสำคัญของงาน	.431	10.013	.000*

$R^2 = 0.527$, F-Value = 110.002, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 2 พบว่า ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย และด้านความสำคัญของงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการใน

ย่านธุรกิจถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 3 การศึกษาปัจจัยผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าของด้านผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ด้านผู้บังคับบัญชา	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig. (P - Value)
ด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	.604	15.103	.000*

$R^2 = 0.364$, F-Value = 228.098, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานครในด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานครในด้านความมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร

ของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับ Herzberg Mausner และ Snyderman (2010) ที่กล่าวว่าองค์ประกอบของปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) ที่ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมของการทำงาน และวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ถ้าหากไม่เหมาะสม หรือบกพร่องไปจะทำให้บุคคลรู้สึกไม่พอใจในงาน และสอดคล้องกับปาริชาติ บัวเป็ง (2554) พบว่าปัจจัยในด้านการจัดการองค์กร ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงานนโยบาย การจ่ายโบนัส นโยบายการปรับเงินเดือนใช้ เกณฑ์เหมาะสม และเข้าใจแนวทางการบริหารงานของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อความผูกพันโดยรวมต่อองค์กร

ส่วนปัจจัยลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ

ถนนสีลม กรุงเทพมหานครในการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย และด้านความสำคัญของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ Kossen (1991) และ Wayne (1998) ที่กล่าวว่าลักษณะงานที่ดีในการทำงานที่องค์กรมอบหมายให้พนักงานทำ จำเป็นต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้เพิ่มมากขึ้น และแสดงความสามารถที่มีอยู่เพื่อเพิ่มคุณค่าในการทำงานในงานนั้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเองมากขึ้น ไม่ว่าลักษณะงานนั้น จะมอบหมายให้มีการฝึกอบรมพนักงาน การหมุนเวียนงาน ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจได้อย่างมีอิสระในการทำงานและไม่รู้สึกรับผิดชอบ และจะส่งผลให้เกิดการยอมรับจนกระทั่งเกิดการให้รางวัล การชมเชย ซึ่งเป็นพื้นฐานความต้องการของมนุษย์และทำให้เกิดความสุขในการทำงาน และการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550) พบว่า ลักษณะงานจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และการศึกษาของ พิรินทร์ฯ สมานสินธุ์ (2554) ที่ระบุว่าลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานควรอยู่ในระยะยาวที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น

ส่วนปัจจัยผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ Mayer และ Gavin (2005) ที่กล่าวว่า การรับรู้ของผู้บังคับบัญชาของตนเองสามารถพึ่งพาได้ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความเอาใจใส่บุคลากรและมีการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างมีคุณธรรมและยุติธรรมก็จะทำให้มีความ

ผูกพันในการทำงานมากขึ้น รวมทั้ง การศึกษาของ McAllister (1995) ที่กล่าวว่าผู้บังคับบัญชาควรมีองค์ประกอบใน 3 ปัจจัย คือ 1) ความสามารถ 2.ความเมตตา กรุณา และ 3.การยึดถือหลักคุณธรรม และการศึกษาของ พิเชษฐ์ ผูกเพิ่มตระกูล (2554) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ตลอดจนการศึกษาของ เฉลิมชัย กิตติศักดิ์ นาวิน (2554) ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ของบุคคลคือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

สำหรับงานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้องค์กรต่างๆ เกิดการปรับปรุง พัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ในย่านธุรกิจถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และพร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานรับทราบถึงนโยบายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน และเป็นหลักประกันที่มั่นคงในการทำงาน เพื่อแน่ใจว่าองค์กรสามารถนำไปสู่ความสำเร็จก้าวหน้า ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

2. งานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการเกิดการสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้น ที่ให้พนักงานทุกคนตระหนักในการสื่อสารภายในองค์กร มีความสำคัญในการทำงาน มีการสื่อสารกันระหว่างบุคลากร เพื่อจะได้มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ได้เห็นถึงความสำคัญของงานแต่ละบุคคล

เอกสารอ้างอิง

- กลเม็ดเด็ดเพื่อรักษาคนเก่งขององค์กร. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 9, 2558, จาก <http://www.haygroup.com/th/press/details.aspx?id=36468>.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นวิน. (2554). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล. ใน การประชุมเวทีวิชาการระดับชาติ SMARTS ครั้งที่ 2. (หน้า 356). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐยา สันตระการผล. (2550). การบริหารจัดการนวัตกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2556). วาง 5 แนวทาง สร้างความผูกพันองค์กร. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 9, 2558, จาก http://m.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1376470488.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิเชษฐ ผดุงเพิ่มตระกูล. (2554). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรินทร์ชา สมานสินธุ์. (2554). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ลัดดาวัลย์ สกุลสุข. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุวรรณ์ สีมา. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารบัญชีลูกค้า หน่วยธุรกิจผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Casey, W. (2010). The High Cost of Low Engagement. Management Concepts. [Online]. Retrieved July 9, 2015, from www.managementconcepts.com.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (2010). The motivation to work (12 th ed.). New Brunswick: Transaction.
- Huse, E. F. & Cummings T. G. (1985). Organization development and change. Minnesota: West.
- Kossen, Stan. (1991). The Human side of Organisation. New York: Harper-Collins.
- Mayer, R. C., & Gavin, M. B. (2005). Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss?. Academy of Management Journal. 48, 874–888.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. Academy of Management Journal. 38, 24–59.

Steers, R.M. (1991). *Introduction to organization behavior*. New York: Harper Collin.

Wayne F. Cascio. (1998). The future world of work: Implications for human resource costing and accounting. *Journal of Human Resource Costing & Accounting*. 3(2), 9-19.