

การศึกษาบทบาทของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

The Study of the Role of Job Characteristics on Job Satisfaction : A Case Study of Customs officers Area Klong Toey, Bangkok

ลาวรรณ เตียตขุนทด

บทคัดย่อ

การค้นคว้าวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะงาน และเพื่อศึกษาผลกระทบของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงาน ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ตั้งแต่วันที่ 9 มกราคม 2562 ถึงวันที่ 18 มกราคม 2562 ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัด สามารถนับได้ โดยใช้สูตร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) และสามารถเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้ 339 ชุด โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน โดยใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยพิจารณาตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรตามที่สูงที่สุด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณลักษณะของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับก่อนข้างมาก โดยคุณลักษณะงานสามารถรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ได้ถูกต้องร้อยละ 45.40 ตัวแปรคุณลักษณะของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน 4 ด้าน คือ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

คำสำคัญ : คุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีศุลกากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออกนอกราชอาณาจักร อำนาจความสะดวกทางการค้า ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อปกป้องสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมของประเทศชาติให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล หน่วยงานจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย 3 หน่วยงาน คือ กรมศุลกากร กรมสรรพากร และกรมสรรพสามิต

ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจโลกมีการเปลี่ยนแปลงที่สลับซับซ้อนและเชื่อมโยงกันมากขึ้น ทำให้มีการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี ส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าโลก ด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า แก่ผู้ประกอบการภายในประเทศ มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบ

การรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment Master Plan) เพื่อพัฒนาระบบรับชำระเงินของประเทศ ให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างครอบคลุมและครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอน รวมถึงลดการพบปะระหว่างผู้ประกอบการกับเจ้าหน้าที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้ประกอบการ ด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเสริมสร้างความพร้อมของผู้ประกอบการในการแข่งขันทางการค้า เพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการค้าโลกต่อไป (จุฬารศุลกากร, 2561, หน้า 21-23)

ธนาคารแห่งประเทศไทย, (2561) รายงานว่า เศรษฐกิจไทยในเดือนพฤศจิกายน 2561 มีการขยายตัวจากเดือนก่อน โดยการบริโภคภาคเอกชนขยายตัวต่อเนื่องส่งผลให้การผลิตภาคอุตสาหกรรมขยายตัวตาม การลงทุนภาคเอกชนขยายตัวต่อเนื่อง ด้านการส่งออกสินค้าทรงตัว ขณะที่การใช้จ่ายภาครัฐหดตัวเล็กน้อยจากรายจ่ายลงทุนเป็นสำคัญ

นภาพร ธีระฉวีวัฒน์ (2555) ศึกษาในระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานในหน่วยงานราชการของคณยุคเจนเนอเรชันวาย พบว่าคณยุคนี้มีความคิดแตกต่างจากคนรุ่นก่อน ๆ คือมีมุมมองความคิดที่กว้างไกล ยอมรับและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว รักความก้าวหน้า ชอบเรียนรู้ สู้ชีวิตพร้อมพิชิตอุปสรรค ชอบการทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ทำให้มีเหตุผลในการเลือกเข้าทำงานในหน่วยงานราชการแตกต่างกันออกไปซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ว่า ค่าเฉลี่ยของระดับของแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐที่มากที่สุด คือ ความมั่นคง รองลงมาคือ เงินเดือน และค่าเฉลี่ยของระดับแรงจูงใจที่น้อยที่สุดคือ ความท้าทายในการทำงาน

อาชีพข้าราชการเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงและมีเกียรติสูง ทำให้หลาย ๆ คน มีความมุ่งมั่นที่จะสอบบรรจุเข้ารับราชการให้ได้ โดยหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา ยิ่งมีความรู้เยอะ ยิ่งมีโอกาสสูง แต่เมื่อสอบบรรจุเข้ารับราชการได้กลับไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เนื่องจากงานราชการเป็นงานที่ต้องทำเป็นประจำ (Routine) มีกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มากมาย และมีอำนาจในการตัดสินใจได้ไม่สูงนัก ดังนั้นเพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน จึงควรออกแบบงานให้จูงใจ

สำหรับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรรุ่นใหม่ ที่มีอายุน้อย มีการศึกษาดี แต่ยังขาดประสบการณ์ และความพร้อมที่จะเรียนรู้งานด้านต่าง ๆ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็เป็นโอกาสดีที่จะได้แสดงศักยภาพการทำงานให้เป็นที่ประจักษ์กับสายตาคณะทุกคนได้ พัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าทันสมัย ไม่ด้อยกว่าประเทศอื่นใด โดยองค์กรจะต้องค้นหาคนเก่ง คนดี และรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้ให้อยู่คู่กับองค์กรตลอดไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ว่าคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมากน้อยเพียงใด เพราะการออกแบบงานที่ดี ทำให้จูงใจเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็จะมีความพอใจที่ได้ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนทำงานด้วยความถูกต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการทำงานเป็นทีม โดยทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ มีความก้าวหน้าและมั่นคง ในอาชีพการงาน ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน และทำให้บุคคลภายนอกที่มาติดต่องานราชการก็มีความพอใจไปด้วย เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมศุลกากรสู่มาตรฐานสากลระดับโลก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของลักษณะงาน ต่อความพึงพอใจในงาน ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะของงานมีผลกระทบเชิงบวก ต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยสมมติฐานการวิจัยประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- H1 : ปัจจัยด้านความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน
- H2 : ปัจจัยด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน
- H3 : ปัจจัยด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน
- H4 : ปัจจัยด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน
- H5 : ปัจจัยด้านผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น คือ คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model (JCM)) ตามแนวคิดของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1980) และใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey : JDS) ตามแนวคิดของแฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1980) ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ, ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน, ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) โดยศึกษาตามแนวคิดของทริฟ, รีย์เมนชไนเดอร์ และแทตเชอร์ (Tripp, Riemenschneider & Thatcher, 2016) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสอบถามของทริฟ รีย์เมนชไนเดอร์ และแทตเชอร์ (Tripp, Riemenschneider & Thatcher, 2016) เกี่ยวกับการจัดการและการพัฒนาซอฟต์แวร์ได้จำลองแบบของการออกแบบงาน ที่เชื่อมโยงแนวทางการพัฒนาแบบวงไว่เข้ากับการรับรู้ลักษณะงาน จึงช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน และแนวคิดของเดซีและไรอัน (Deci & Ryan, 2000) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการมีความอิสระในการกำหนดด้วยตนเอง ความต้องการมีความสามารถ และความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น เมื่อลักษณะงานจูงใจเจ้าหน้าที่ ก็ทำให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในงานที่ตนปฏิบัติว่ามีคุณค่าและมีความสำคัญ ทำให้รู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติ ดังนั้นลักษณะงานที่มีแรงจูงใจสูง จึงทำให้งานมีคุณค่าสูงตามไปด้วย ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นเช่นกัน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวนรวมทั้งสิ้น 2,235 รายประกอบด้วย 11 หน่วยงาน คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักบริหารกลาง สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักกฎหมาย สำนักแผนและการต่างประเทศ สำนักพิทักษ์ศุลกากร สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร สำนักตรวจสอบอากร และสำนักสืบสวนและปราบปราม

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 339 ราย ได้จากการคำนวณของกลุ่มโดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะของงาน

การศึกษาคุณลักษณะของงาน ได้แนวคิดมาจากของอดัม สมิท (Adam Smith) (Morgeson, Medsker, & Champion, 2006, p.429) โดยการแบ่งงานกันทำเฉพาะส่วนอย่างง่าย เพื่อลดเวลาในการเรียนรู้งาน และประหยัดเวลาในการเปลี่ยนอุปกรณ์ระหว่างปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานเดิมซ้ำๆ ถูกพัฒนาขึ้นเป็นความชำนาญ ส่งผลให้ประหยัดต้นทุนและระยะเวลาในการทำงาน ต่อมา เฟดเดอริค เทย์เลอร์ (Frederick Taylor) ได้นำแนวคิดการแบ่งงานกันทำมาพัฒนาต่อโดยการศึกษาการเคลื่อนไหวของพนักงาน วิเคราะห์เพื่อหาวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ใช้เวลาน้อยที่สุด และใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม ทำให้หน่วยงานลดเวลาในการฝึกอบรม พนักงานไม่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย และไม่ต้องรับผิดชอบสูง จึงสามารถจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่ต่ำได้ และลดความผิดพลาดในงานให้น้อยลง เพราะเป็นการทำงานลักษณะเดิมซ้ำ ๆ แต่ก็อาจทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย และมีปัญหาทางสุขภาพ จึงไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Morgeson, Medsker, & Champion, 2006, p.432)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้เกิดการพัฒนาลักษณะงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้เจ้าหน้าที่โดยวิธีการขยายงาน (Job Enlargement) เพื่อเพิ่มปริมาณงานและความรับผิดชอบให้มากขึ้น ทำให้งานมีความน่าสนใจเพิ่มขึ้น แต่ก็ไม่ก่อให้เกิดความท้าทายในงาน ดังนั้น เฮิร์ซเบิร์ก จึงให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่างาน (Job Enrichment) โดยเพิ่มความรับผิดชอบในเชิงลึก ให้มีอิสระในการตัดสินใจและความมุ่งมั่น (Herzberg, 1968)

ความหมายคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model)

Stephen P Robbins. Mary Coulter (2553, หน้า 216 – 219) ได้อธิบายว่า การออกแบบงานเพื่อการจูงใจ (Designing Motivating Jobs) เป็นการออกแบบงานในลักษณะต่าง ๆ เพื่อจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การขยายขอบเขตงานในแนวกว้าง (Job Enlargement) เป็นการเพิ่มปริมาณงานให้รับผิดชอบมากขึ้น แต่เป็นการรับผิดชอบเพียงบางส่วนเท่านั้น ไม่ใช้รับผิดชอบทั้งกระบวนการ ทำให้มีปริมาณงานเพิ่มขึ้น
2. การออกแบบงานให้เพิ่มขึ้นในแนวดิ่ง (Job Enrichment) เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบในการวางแผนและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีปริมาณงานเท่าเดิม แต่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น
3. กรอบหรือแนวทางในการวิเคราะห์และออกแบบงาน (Job Characteristics Model : JCM) โดยมีคุณลักษณะของงาน 5 ด้าน คือ ความหลากหลายทางทักษะ, ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน, ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน

ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญ และคุณค่าในงาน ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพราะมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อความสำเร็จของงาน ซึ่งสามารถทราบข้อมูลย้อนกลับได้โดยตรง อย่างแท้จริง ถือเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพอใจในงานทางด้านจิตใจ ดังนั้นการออกแบบงานยิ่งจูงใจสูง ยิ่งเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มความพอใจในงาน ลดการขาดงานและการลาออกจากงาน ยิ่งผู้ที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงก็พอใจที่จะปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูง ทำให้ได้งานมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย (Stephen P Robbins. Mary Coulter, 2553, p.216-219)

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีส่วนกระตุ้นให้เกิดการศึกษาและเป็นพื้นฐานสำหรับการออกแบบงาน แต่ทฤษฎีนี้ยังไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เต็มที่ ต่อมาแฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1980) ได้พัฒนาทฤษฎีลักษณะงานขึ้น ซึ่งได้รับความนิยมในการนำมาประยุกต์ใช้ออกแบบงานเพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้อาศัยทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก คิดค้นเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์งาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปรับปรุงและออกแบบงานใหม่ ต่อมาได้พัฒนาเป็นแบบจำลองของลักษณะงาน (Hackman & Oldham, 1980, p.90)

การที่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ทั้ง 3 นี้จะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยลักษณะงาน (Job Dimension) (Hackman & Oldham, 1980) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกันและจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถหลาย ๆ อย่างในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ นับแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผลงานให้เห็นอย่างชัดเจน
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจกำหนดขั้นตอนและเลือกวิธีปฏิบัติงาน รวมทั้งพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback from Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อน หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีสิทธิผลหรือไม่

มอร์เกสันและฮัมเฟรย์ ได้เพิ่มนิยามด้านความมีอิสระในการทำงานซึ่งเป็นลักษณะงานตามแนวคิดของแฮคแมนและโอลด์แฮม เสนอว่าความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการจัดการงานที่รับผิดชอบด้วยตนเอง ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ความมีอิสระในการจัดตารางการทำงาน (Work scheduling autonomy)
2. ความมีอิสระในการควบคุมวิธีการทำงาน (Work method autonomy)
3. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Decision-making autonomy)

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา (Gilmer, 1966. p.80) รวมถึงความรู้สึกและเจตคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และเป้าหมายขององค์กร รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ สุขภาพ อายุงาน ความมั่นคงทางอารมณ์ สถานะทางสังคม กิจกรรมการพักผ่อน ความสัมพันธ์กับครอบครัว (Schutz and Schita, 1994. p.271) และเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนอง อันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (กิติมา ปรีดีติติก 2539, หน้า 321)

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติเชิงบวกของแต่ละบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานของตนเอง ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งในปัจจุบันนี้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นเพื่อความอยู่รอด จึงต้องเรียนรู้ และปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ศึกษาหาวิธี ว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงาน

ทริพ, รีย์เมนเชอ และแทตเชอร์ (Tripp, Riemenschneider & Thatcher, 2016) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทีมพัฒนาแบบวงไว : การพัฒนาแบบคล่องตัวตามการออกแบบงาน พบว่า การออกแบบงานที่เชื่อมโยงแนวทางการพัฒนาเข้ากับการรับรู้ลักษณะงาน ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาแบบใช้ความคล่องตัวและความพึงพอใจในงานมีผลกระทบจากการปฏิสัมพันธ์และการรับรู้ถึงความเป็นอิสระของงาน

เดซี และแวนสตีเนคิสต์ (Dici & Vansteenkiste, 2004, p.27) สรุปข้อมูลจากผลการศึกษาในอดีตพบว่า ทิศทางของผลสะท้อนกลับจากงานมีผลต่อความพึงพอใจ ในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานด้านความสามารถ โดยผลสะท้อนกลับทางบวกจะมีความพึงพอใจ ในการตอบสนองความต้องการมีความสามารถเพิ่มขึ้น และกลับกันในทางลบ

จากการทบทวนงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) สามารถเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ยังมีทักษะที่หลากหลาย ก็ยังมีโอกาสใช้ทักษะที่หลากหลายด้วยความชำนาญ สามารถทำงานที่มีความท้าทาย ทำให้รู้สึกว่าคุณเองเป็นคนมีความสามารถ มีความรับผิดชอบ จึงได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ใช้ทักษะหลากหลายทำให้เป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ทำให้เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จกระบวนการงาน รู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจ มีความสามารถ รอบรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ทำให้มีผลงานให้เห็นอย่างชัดเจน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบและมีความสามารถ ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ความสำคัญของงาน (Task Significance) ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสามารถจึงได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ ทำให้รู้สึกว่าคุณเป็นที่ยอมรับ และได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น

ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) เป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีอิสระในการตัดสินใจในการกำหนดวิธีการ ขั้นตอนการทำงานได้ด้วยตนเอง ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าคุณเป็นผู้ริเริ่ม มีโอกาสเลือก ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จด้วยความพยายามของตนเอง

ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) สามารถรับรู้ผลการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ทำให้เจ้าหน้าที่มีอิสระในการปฏิบัติงาน ไม่ได้ถูกควบคุม หรือรอให้ผู้อื่นมาเป็นผู้ตัดสินผลงานของตนเอง ผลสะท้อนกลับจากงานจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่รับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร ประสบผลสำเร็จเพียงใด ถึงแม้ว่าจะเกิดข้อผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์ตามที่คาดหวังไว้ แต่ก็แสดงให้เห็นความสำเร็จในระดับหนึ่ง ที่จะส่งผลต่อความสามารถของตนเอง และเชื่อมโยงไปถึงการพัฒนาความสามารถของตนเองให้เหมาะสมกับงาน

ดังนั้นบทบาทของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เพราะการปฏิบัติงานมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะหลากหลาย ที่จะทำให้งานประสบผลสำเร็จ การปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ก็ทำให้เห็นผลงานได้อย่างชัดเจน การได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ ส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นทำให้รู้สึกเป็นที่ยอมรับ ได้รับความไว้วางใจ การมีอิสระในการตัดสินใจกำหนดขั้นตอน วิธีการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ก็ทำให้รู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และผลสะท้อนกลับจากงานก็ทำให้เจ้าหน้าที่รับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษารายละเอียดของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Design) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีรายละเอียดและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ซึ่งหมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 11 สำนัก คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน 20 คน สำนักบริหารกลาง จำนวน 244 คน สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 161 คน สำนักกฎหมาย จำนวน 172 คน สำนักแผนและการต่างประเทศ จำนวน 70 คน สำนักพิกัตอัตราศุลกากร จำนวน 193 คน สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร จำนวน 125 คน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 146 คน สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จำนวน 263 คน สำนักตรวจสอบอากร จำนวน 189 คน และสำนักสืบสวนและปราบปราม จำนวน 652 คน รวมทั้งสิ้น 2,235 คน (รายงานประจำปี กรมศุลกากร 2561 ณ วันที่ 25 ตุลาคม 2561)

กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัด สามารถนับได้ โดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p.727) ณ ระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 95 % หรือยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ เท่ากับ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ คือ 339 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างอีก 10 % เพื่อป้องกันกรณีที่อาจได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่แจกไปทั้งสิ้น เป็นจำนวน 373 คน แล้วจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง ซึ่งสามารถเก็บแบบสอบถามมาได้ทั้งหมด 339 คน ใช้ได้ 338 คน ใช้ไม่ได้ 1 คน เนื่องจากข้อมูลไม่ครบถ้วน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล, แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้นำมาจากข้อคำถามของ ทริฟ, รีย์เมนชไนเดอร์ และแทตเชอร์ (Tripp, Riemenschneider & Thatcher, 2016),

แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey: JDS) ตามแนวคิดของแฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 338 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน จากบทบาทของลักษณะงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้นำมาจากข้อคำถามของ ทริพ, รีย์เมนชไนเดอร์ และแทตเชอร์ (Tripp, Riemenschneider & Thatcher, 2016) ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้แปลเป็นภาษาไทยเอง โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการทำวิจัยเป็นอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ช่วยตรวจสอบ และให้คำแนะนำการแปลข้อคำถาม มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อ 6 – 8

ตอนที่ 3 – 4 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey: JDS) ตามแนวคิดของแฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) โดยครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน โดยข้อคำถามตอนที่ 3 มีจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 9 - 13 ส่วนตอนที่ 4 มีข้อคำถาม 10 ข้อ คือ ข้อ 14 – 23

ตาราง 1

เกณฑ์การให้คะแนนตัวแปรคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน สำหรับคำถามข้อที่ 6 - 13

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
มากที่สุด	7	1
มาก	6	2
ค่อนข้างมาก	5	3
ปานกลาง	4	4
ค่อนข้างน้อย	3	5
น้อย	2	6
น้อยที่สุด	1	7

ตาราง 2

เกณฑ์การให้คะแนนตัวแปรคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน สำหรับคำถามข้อที่ 14 - 23

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
ถูกต้องอย่างมาก	7	1
ค่อนข้างถูก	6	2
ถูกนิดหน่อย	5	3
ไม่แน่ใจ	4	4
ผิดนิดหน่อย	3	5
ค่อนข้างผิด	2	6
ผิดอย่างมาก	1	7

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์เพื่ออธิบายระดับคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์คุณลักษณะของงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) ซึ่งค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเห็นด้วย รวมอยู่ที่ระดับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 7 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นทุกด้านอยู่ระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) ($\bar{X} = 5.25$) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) ($\bar{X} = 5.11$) ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) ($\bar{X} = 4.93$) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ($\bar{X} = 4.74$) และความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ($\bar{X} = 4.70$)

ผลการทดสอบและวิเคราะห์สมมติฐานคุณลักษณะของงานต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัย จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าคุณลักษณะของงานที่ประกอบด้วย ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) มีผลต่อความพึงพอใจในงานของ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ด้านพบว่า ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมากที่สุด ($\beta=0.435, p < 0.05$) รองลงมาคือ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) (X_2) ($\beta=0.226, p < 0.05$) ความสำคัญของงาน (Task Significance) (X_3) ($\beta=0.171, p < 0.05$) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) (X_5) ($\beta=0.116, p < 0.05$) และด้านความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) (X_1) ($\beta=0.034, p > 0.05$) ตามลำดับซึ่งสามารถพยากรณ์ คุณลักษณะของงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร (Y) ได้ร้อยละ 45.40 ($Adj R^2 = 0.454$) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 5.492 + 0.226 (X_2) + 0.171 (X_3) + 0.435 (X_4) + 0.116(X_5)$$

โดยที่

- Y = ความพึงพอใจในงาน
- X₂ = ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)
- X₃ = ความสำคัญของงาน (Task Significance)
- X₄ = ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy)
- X₅ = ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback)

โดยสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าคุณลักษณะของงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) = X₂ ความสำคัญของงาน (Task Significance) = X₃ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) = X₄

ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) = X_5) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 0.226 , 0.171 , 0.435 , 0.116 ตามลำดับ

จากสมการสรุปได้ว่า ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมากที่สุด ($\beta=0.435, p < 0.05$) รองลงมาคือ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) (X_2) ($\beta=0.226, p < 0.05$) ความสำคัญของงาน (Task Significance) (X_3) ($\beta=0.171, p < 0.05$) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) (X_5) ($\beta=0.116, p < 0.05$) ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยกเว้น ด้านความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) (X_1) ($\beta=0.034, p > 0.05$) พบว่าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

จากการทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์สมมติฐาน ตัวแปรต้น คือ คุณลักษณะของงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % หรือ p -value น้อยกว่า 0.05 พบว่าตัวแปรดังกล่าว มีประสิทธิภาพในการทำนาย 4 ตัว คือ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) และตัวแปรที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำนาย 1 ตัว คือ ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน และผ่านเกณฑ์ในการนำมาสร้างเป็นสมการทำนายเพื่อประเมินความพึงพอใจในงาน

จากค่า p -value ที่มีค่าเท่ากับ 0.000 และ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H2 – H5 และยอมรับสมมติฐานข้างต้น นั่นคือความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากค่า R^2 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต้น ซึ่งได้แก่ คุณลักษณะของงานสามารถรวมพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน ได้อย่างถูกต้องร้อยละ 45.40

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) สามารถทำนายหรือส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาบทบาทของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Design) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านคุณลักษณะของงาน (2) เพื่อศึกษาผลกระทบของลักษณะงาน ต่อความพึงพอใจในงาน ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า

1.1 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.50

1.2 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.70 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.30 ช่วงอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.20 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.80

1.3 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 29.30 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.60 และน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.60

1.4 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมาคือพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 24.90 ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 10.70 และน้อยที่สุดคือ ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 0.60

1.5 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.10 รองลงมาคือ อายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.40 อายุงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.10 ปี อายุงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.20 และน้อยที่สุดคืออายุงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.20

1.6 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน สำหรับการพิจารณาปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลสะท้อนกลับจากงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองมาคือความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความหลากหลายทางทักษะ ความสำคัญของงาน และความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายองค์ประกอบสามารถสรุปได้ว่า ด้านความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ประกอบด้วย ผลสะท้อนกลับจากงาน ($\bar{X} = 5.25$) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ($\bar{X} = 5.11$) ความหลากหลายทางทักษะ ($\bar{X} = 4.93$) ความสำคัญของงาน ($\bar{X} = 4.74$) และความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{X} = 4.70$)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สรุปผลการวิจัยว่าสมมติฐานจะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานประกอบด้วย ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ผลสะท้อนกลับจากงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการสร้างสมการทำนายคุณลักษณะของงานด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยตัวแปรคุณลักษณะของงาน 5 ด้าน พบว่า ตัวแปรคุณลักษณะของงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน, ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความหลากหลายทางทักษะ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยตัวแปรคุณลักษณะของงาน มีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 45.40 ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรคุณลักษณะของงาน 4 ด้าน คือ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน, ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

การอภิปรายผล

สมมติฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานประกอบด้วย ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ผลสะท้อนกลับจากงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร หรือไม่

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านคุณลักษณะของงานประกอบด้วย ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ผลสะท้อนกลับจากงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณลักษณะของงาน ในด้านความมีอิสระในการทำงานนั้น เจ้าหน้าที่ควรได้รับอิสระการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าในการทำงานนั้น ๆ อย่างเต็มที่ ทำให้รู้สึกพึงพอใจในงาน ไม่ใช่ทำเพราะถูกสั่ง หรือบังคับ และจับตามองอยู่ตลอดเวลา หรือจะทำอะไรก็ต้องขออนุมัติเรื่อย ๆ ถ้าลักษณะงานเป็นไปในลักษณะที่ไม่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีความอิสระในการที่จะคิดที่จะทำอะไรได้เองบ้าง เขาจะรู้สึกไม่อยากทำงานนั้น และสุดท้ายเขาก็จะไม่อยากทำงานนั้นเลย ด้านความสำคัญของงาน เช่น การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ ทำให้เขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในองค์กรเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ส่วนปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านความหลากหลายทางทักษะ เนื่องจากงานบางอย่างต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ผู้ที่ปฏิบัติงานจึงไม่มีความหลากหลายในการทำงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่มีความท้าทายต้องทำงานเดิม ๆ ซ้ำ ๆ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการรับรู้คุณลักษณะของงานโดยรวมและในทุกด้านค่อนข้างมากนั้น อาจเนื่องมาจากสาเหตุดังนี้

1. ความหลากหลายทางทักษะ (Feedback) ในการทำงานนั้น ผู้ทำได้ใช้ความรู้ หรือทักษะที่หลากหลายในการทำงานมากน้อยแค่ไหน ซึ่งงานยิ่งท้าทายมากเท่าไรก็ยิ่งเพิ่มคุณค่ามากเท่านั้น ในทางกลับกันคืองานที่ไม่ต้องใช้ทักษะมากนัก หรือเป็นงานเดิม ๆ จะเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะและอาจเป็นงานที่ซ้ำซาก ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่ม
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หรือความเกี่ยวเนื่องกันของงาน คือได้ทำงานนั้นเป็นชิ้นเป็นอันแค่ไหน ได้ทำจนจบกระบวนการ หรือได้ทำเพียงบางส่วน บางจุดของงานเท่านั้น ซึ่งในงานตามปกติจะพบว่าเจ้าหน้าที่ได้ทำงานเพียงบางส่วนเท่านั้น
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) คืองานนั้น ๆ มีความสำคัญ และมีคุณค่าแค่ไหน ความสำคัญนั้นอาจเป็นความสำคัญและมีคุณค่าต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อองค์กร หรือมีค่าต่อชีวิตและทรัพย์สิน หรือต่อสังคมเพียงไร และอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นอย่างมาก เช่น งานขับรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งต้องรับผิดชอบชีวิตของผู้โดยสาร
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) คือผู้ปฏิบัติมีอิสระในงานที่ตนเองรับผิดชอบแค่ไหนโดยได้ใช้ความคิด ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง สามารถจัดตารางของตนเอง หรือในทางกลับกันอาจจะเป็นงานที่ต้องทำตามคู่มือหรือตามคำสั่งเท่านั้น
5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) คือผู้ปฏิบัติงานได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานตนเองหรือไม่เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ได้ทราบว่า ผลงานที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร มีผลต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างไร และงานนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร เพื่อจะได้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. การนำผลการวิจัยไปใช้ ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อนำไปเป็นแนวทางบริหารงานของกรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ศุลกากร มีความพึงพอใจในงานในระดับสูงต่อไป เช่น ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน องค์กรควรพิจารณากำหนดภาระของงาน และหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถด้านการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สร้างวัฒนธรรมองค์กร เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรแสดงความคิดเห็นและนำความคิดเห็นที่เหมาะสมมาปฏิบัติ เช่น ให้มีการประชุม

เพื่อพัฒนาการทำงานและเขียนข้อเสนอแนะในการปัญหา องค์กรควรกำหนดขอบเขตอำนาจความรับผิดชอบให้เหมาะสม เป็นต้น

2. การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในหัวข้อบรรยากาศของกรมศุลกากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยขยายกลุ่มการศึกษาไปยังภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศของกรมศุลกากร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานต่อองค์กร และผลการดำเนินงานว่ามีความสัมพันธ์หรือแตกต่างกันอย่างไร

คำขอขอบคุณ

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.สนิทหนูช นิยมศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า แก่ผู้ทำวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้ให้ความรู้ ชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องของงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ สำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ สามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้

ลาวรรณ เดียดขุนทด

เอกสารอ้างอิง

- กรีชา เกิดศรีพันธุ์. (บรรณาธิการบริหาร).(2561). จุลสารศุลกากร ปีที่ 26 ฉบับที่ 12 เดือน กันยายน 2561: 21-23.
- กิติมา ปรีดีดีลิก. (2539). ทฤษฎีบริหารองค์กร, กรุงเทพฯ : ธนการพิมพ์.
- ทีมเศรษฐกิจมหภาค 1-2 ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2561. “แถลงข่าวเศรษฐกิจและการเงินเดือนพฤศจิกายน ปี 2561” ข่าว ธปท. ฉบับที่ 80/2561. (28 ธันวาคม 2561)
- นภาพร ธาระณีวัฒน์. (2555). แรงจูงใจในการตัดสินใจที่จะเข้าทำงานในหน่วยงานราชการของคนในยุคเนอเธอร์ซัน วาย:ศึกษารณเจ้าหน้าทีในกรมสรรพากรสำนักงานใหญ่. สาระนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological inquiry*, 11, 227-268.
- Gilmer, V. H. (1966). *Industrial Psychology*. New York : McGraw-Hill Book Company,.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1980). *Work re-design*. Reading, MA:Addison Wesley
- Morgeson, F. P., Medsker, G.J., & Campion, M.A. (2006). Job and team design. In G. Salvendy (Ed.), *Handbook of Human Factors and Ergonomics* (3rd ed.):(pp.428-457). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Schutz, D.P. and Schutz, S.E. *Psychology and Work Today : an introduction to Industrial and Organization Psychology*. New York : Macmillan Publishing, 1994.
- http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1333&read=true&count=true
- Stephen P. Robbins & Mary Coulter. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. แปลโดย รศ.วิรัช สงวนวงศ์วาน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2559.
- Tripp, Riemenschneider, Thatcher, Job Satisfaction in Agile Development Teams: Agile Development as Work Redesign. *Journal of the Association for Information Systems*.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.