

รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ธุรกิจบริการทำความสะอาดในประเทศไทย

Model of Human Resource Management Style that Affects the Performance of Cleaning Service Business Employees in Thailand

Received: February 21, 2023

Revised: February 21, 2023

Accepted: February 27, 2023

จรุงพันธ์ เชนยะวณิช, บุรพร กำบุญ,
สุชาติ ปรักทยานนท์, และธรรณวริน โฆษิตคณิน
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Jarungphun Chenyavanij, Buraporn Kumboon,
Suchat praktayanon, and Thananwarin Kositkanin
Bangkok Thonburi University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย และ 3. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จากประชากรจำนวน 255,658 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของแฮร์ และคณะ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ปฏิบัติงานบริการทำความสะอาด จำนวน 500 ราย และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 15 ท่าน ได้แก่ ผู้ประกอบการ และผู้เชี่ยวชาญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยโปรแกรมลิสเรล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย ได้แก่ ด้านรางวัลและผลประโยชน์ ด้านการออกแบบงาน ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการสอนงาน ด้านความผูกพันของพนักงาน ด้านการบริหารการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์, การปฏิบัติงาน, ธุรกิจบริการทำความสะอาด

ABSTRACT

The objectives of Model of human resource management style that affects the performance of cleaning service business employees in Thailand; 1. study factors affecting the performance of cleaning service business staff in Thailand. 2. study the causal relationship between human resource management Employee Engagement and Performance of Cleaning Service Business Employees in Thailand, and 3. create a human resource management model

that affects the performance of cleaning service business employees in Thailand. This research was mixed research by quantitative research using stratified random sampling from a population of 255,658 people. The sample size was determined according to the criteria of Hare et al. The sample group consisted of 500 entrepreneurs, executives and employees, and a qualitative research using a random sampling of 15 people, including entrepreneurs and experts. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used in this research were percentage, mean, standard deviation and structural equation model analysis by Lisrel program. Major Findings: Factors affecting the performance of cleaning service business staff in Thailand, such as Rewards and benefits, Work design, Training and Development, coaching, Employee engagement, Operational management and performance of employees.

Keywords: Human resource management, Operations, Cleaning service business

บทนำ

ในยุคสมัยของศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจทุกแขนงและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องเผชิญกับการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เป็นแรงกระตุ้นอาชีพการงานเกือบทุกประเภท โดยมุ่งหวังต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กรให้ได้สูงสุด โดยกระแสของข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีได้แพร่กระจายเข้าสู่ทั้งองค์กรภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชน รวมไปถึงธุรกิจบริการ จากสภาพแวดล้อมในการแข่งขันขององค์กร ทำให้ต้องมีการปรับตัวให้มีประสิทธิภาพในการจัดการการเปลี่ยนแปลงสูง และการคาดการณ์เพื่อเตรียมวางแผนไว้ล่วงหน้า

สภาพการแข่งขันของธุรกิจทำความสะอาด ในปัจจุบันนี้ ในบริษัทขนาดใหญ่จะมีการแข่งขันกันสูงแต่มีสภาพคล่องในด้านรายรับที่ค่อนข้างแน่นอนเนื่องจากการทำสัญญากันเป็นประจำ แต่การปรับอัตราของราคาจะไม่สามารถปรับขึ้นสูงกว่าผู้อื่นได้เนื่องจากลูกค้าในระดับองค์กร ซึ่งเป็นลูกค้าหลักจะมีการตรวจสอบราคาจากหลายบริษัท ทำให้ไม่สามารถกำหนดราคาที่สูงกว่าสภาพราคาในตลาดได้ อีกทั้งถูกต่อรองจนรายได้ต่ำลงมาก แต่เนื่องจากบริษัทขนาดใหญ่มีการรับงานในปริมาณที่มาก และมีความแน่นอนในด้านรายรับ จึงเป็นเรื่องของต้นทุนในการจะต้องเพิ่มทรัพยากรทางด้านบุคคลและเทคโนโลยี เพิ่มเติมไปด้วยส่งผลให้ต้นทุนคงที่ และผันแปร ทำให้ผลประโยชน์มีกำไรไม่มากเท่าที่ควร ตรงข้ามกับเครื่องจักรที่มีการลงทุนที่สูงครั้งเดียวแต่สามารถใช้งานได้และคืนทุนในระยะยาว แต่กระนั้น สุดท้ายสภาพการแข่งขันก็ทำให้ ทุกคนมีเทคโนโลยีที่เท่าเทียมกันสุดท้ายก็ต้องยอมแพ้ต่ออำนาจการต่อรองจากลูกค้าระดับองค์กร ในเรื่องกำหนดราคาเนื่องจากลูกค้าก็จะต่อรองจากหลาย ๆ บริษัทจนราคาต่ำลงเช่นเดิม

ธุรกิจบริการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อของตัวอาคารเป็นธุรกิจที่ได้รับแรงสนับสนุนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับการใช้ชีวิตยุคปัจจุบันที่เน้นเรื่องสุขอนามัยและความสะอาด เพื่อช่วยป้องกัน และลดปัญหาจากการติดเชื้อที่เป็นสาเหตุของโรคได้ โดยผู้บริหารหน่วยงานและองค์กรธุรกิจต่างให้ความสำคัญในการรักษาความสะอาดเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ปัจจุบันการดำเนินกิจการอยู่มี จำนวน 3,143 ราย คิดเป็น 0.41% ของธุรกิจทั้งหมดที่ดำเนินการอยู่ (กองข้อมูลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

จากสถานการณ์โควิด-19 ได้สร้างความเปลี่ยนแปลงให้สังคมในหลายมิติรวมทั้งด้านการรักษาความสะอาดและสุขอนามัย ในปัจจุบันทุกคนต่างให้ความสำคัญต่อการรักษาความสะอาดและการฆ่าเชื้อโรค

โดยเฉพาะต่อผู้บริหารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ห้างสรรพสินค้า อาคารสำนักงาน และผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ เช่น หน่วยงานราชการ โรงเรียน โรงพยาบาล เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ จึงต้องมีการเพิ่มการลงทุนในมาตรการรักษาความสะอาดและสร้างความน่าเชื่อถือ เนื่องจากวัคซีนสำหรับโควิด-19 ยังอยู่ระหว่างการพัฒนา อาทิ เปลี่ยนจากปืนวัดอุณหภูมิเป็นเครื่องสแกนอุณหภูมิ (Thermo Scan) และเพิ่มการฉีดน้ำยาฆ่าเชื้อโรคจากการทำความสะอาดปกติ

แนวโน้มของธุรกิจทำความสะอาดในปี 2565 นี้คาดว่าจะเติบโตขึ้น เนื่องจากความต้องการ ใช้บริการธุรกิจรักษาความสะอาดมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งแนวโน้มการขยายตัวจะอยู่ในกลุ่มของ ผู้ประกอบการขนาดกลาง-เล็ก อย่างไรก็ตามปัญหาที่อาจจะประสบในการดำเนินธุรกิจบริการทำความสะอาด ได้แก่ 1. ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ประเทศไทยเผชิญปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และต้องการแรงงานจำนวนมากในธุรกิจบริการทำความสะอาด ทำให้ต้องหันไปพึ่งพิงแรงงานจาก ประเทศเพื่อเข้ามาแทนที่แรงงานไทย โดยแรงงานต่างด้าวในระดับปฏิบัติการมีค่าจ้างถูกกว่า แรงงาน 2. การแข่งขันที่รุนแรง ปัจจุบันผู้ประกอบการในธุรกิจบริการทำความสะอาดรายใหญ่มีเพียง 3 ราย แต่ครองสัดส่วนตลาดถึงประมาณ 1 ใน 3 ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายกลางและเล็กต้องเผชิญการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดที่เหลืออยู่ โดยช่องว่างทางการตลาดที่น่าสนใจ คือ ตลาดในต่างจังหวัด เนื่องจากยังไม่มีผู้นำตลาดที่ชัดเจน ในขณะที่ความต้องการใช้บริการธุรกิจบริการทำความสะอาดมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้น อันเป็นผลมาจากการขยายตัวของ อาคาร สำนักงาน ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล และโรงแรม ฯลฯ (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2565)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย ทั้งนี้หากพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการบริการทำความสะอาดมีความผูกพันต่อการทำงานก็จะทำให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีและเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน อันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันและความสำเร็จของธุรกิจการบริการทำความสะอาดแบบยั่งยืนและส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันของพนักงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย
3. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : การออกแบบงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความผูกพันของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด

สมมติฐานที่ 2 : การออกแบบงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด

สมมติฐานที่ 3 : การฝึกอบรมและพัฒนาที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความผูกพันของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด

สมมติฐานที่ 4 : การบริหารผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้บริหารในสถานประกอบการธุรกิจบริการทำความสะอาด นำไปประยุกต์ในการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การออกแบบงาน การสอนงาน การฝึกอบรมและพัฒนาอาชีพ การให้รางวัลและผลประโยชน์ และ การบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่สามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติในการสร้าง ความผูกพันของพนักงาน (employee engagement) ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานบริการที่สนับสนุนต่อทิศทางและเป้าหมายขององค์กร เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและความสำเร็จของธุรกิจต่อไป

บททวนวรรณกรรม

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจบริการทำความสะอาด การทำความสะอาดบ้าน ที่พักอาศัย หรือที่ทำงาน เป็นภาระอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อย เพราะงานทำความสะอาดเป็นการทำให้ภายในสถานที่สะอาดหมดจด เป็นระเบียบเรียบร้อย ปลอดภัยจากเชื้อโรคสิ่งสกปรกต่าง ๆ ที่อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพ รบกวนการใช้ชีวิตอย่างปกติสุข หรือรบกวนสมาธิในการทำงาน และยังเป็นการสร้างบรรยากาศในการอยู่อาศัยที่ดีให้กับสถานที่ต่าง ๆ เหล่านี้อีกด้วย

ด้วยภาระงานที่สำคัญเช่นนี้ ผู้ที่ต้องการทำความสะอาดสถานที่ของตนอาจต้องทุ่มเทกำลัง และเวลาที่มีค่าไปกับงานดังกล่าว จึงมีบริษัทเอกชนจำนวนมากถือกำเนิดขึ้นมาแบกรับหน้าที่ รับผิดชอบนี้ไว้ เป็นเสมือนนายหน้าผู้ว่าจ้างที่คอยอำนวยความสะดวก คัดสรรแม่บ้านคนทำงานที่ เหมาะสม เพื่อส่งต่อไปดูแลทำความสะอาดบ้านเรือน คอนโด ออฟฟิศที่ทำงานตามจุดประสงค์ของ ลูกค้า เป็นการประหยัดเวลาทั้งคนจ้างและผู้ถูกจ้าง

ความหมายของธุรกิจบริการรับทำความสะอาด สมาคมบริการทำความสะอาดนานาชาติ (International Janitorial Cleaning Service Association) ให้คำจำกัดความธุรกิจทำความสะอาดอาคาร เป็นธุรกิจบริการที่ให้บริการทำความสะอาด อาคาร โรงงาน บ้านพัก และสถานที่ต่างๆ (cleaning and janitorial services) หรือให้บริการจัดส่งพนักงานทำความสะอาดไปให้บริการยังสถานที่ของผู้ว่าจ้างทั้งแบบชั่วคราวและแบบประจำ (maid service) หรือรับจ้างเหมาให้บริการทำความสะอาดจากผู้ประกอบการรายอื่น (subcontract janitorial services)

ประเภทของธุรกิจบริการทำความสะอาด

1. ตามกรอบการจำแนกธุรกิจบริการตามองค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) ธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคาร จัดอยู่ในสาขาหลักที่ 1 สาขาธุรกิจบริการ ตามการจำแนกและคำจำกัดว่าขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) จะแบ่งงานทำความสะอาดอาคารออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) บริการกำจัดสิ่งปนเปื้อน และหนู ปลวก แมลง เชื้อโรคต่าง ๆ (disinfecting and exterminating services) 2) บริการทำความสะอาดกระจก (window cleaning services) 3) บริการทำความสะอาดอาคารสิ่งปลูกสร้าง (janitorial services) 4) บริการทำความสะอาดอื่นๆ ที่ไม่ได้รวมใน 3 ข้อข้างต้น (other building cleaning services)

2. Don เจ้าของธุรกิจทำความสะอาดอาคารชื่อดังในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เขียนหนังสือ “Building Cleaning Service” ได้จำแนกประเภทงานบริการทำความสะอาดแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1) commercial work งานทำความสะอาดสถานที่ทางธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น ตึกอาคารขนาดใหญ่ โครงการ หมู่บ้าน โรงงาน โรงพยาบาล ฯลฯ ส่วนใหญ่ใช้การประมูล (bid) แข่งขันเพื่อให้ได้งาน

2.2) residential Work งานทำความสะอาดระดับปัจเจกชน เช่น บ้าน ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ผู้ประกอบการบริการทำความสะอาดส่วนใหญ่ไม่ได้ความสนใจ และหลีกเลี่ยงการรับงานระดับครัวเรือน ยกเว้นในกรณีงานที่ทำครั้งเดียวเสร็จ เช่น งานทำความสะอาดบ้านก่อนการเข้าพัก หรือในโอกาสสำคัญ ๆ เช่น ใช้บ้านเป็นสถานที่จัดงานต่าง ๆ เช่น ทำบุญขึ้นบ้านใหม่ จัดงานบวช เป็นต้น

ส่วนสาเหตุที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มุ่งเน้นตลาดระดับ residential Work แม้ว่า จะให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าระดับ Commercial Work เนื่องจากเมื่อส่งแม่บ้านเข้าไปทำความสะอาด บางครั้งอาจถูกเจ้าของที่พักอาศัยกล่าวหาว่ามีการสูญหายของทรัพย์สินมีค่า อันเกิดจากพนักงานทำความสะอาดของกิจการ ซึ่งส่วนใหญ่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าแม่บ้านเอาไปหรือไม่ ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกิจการในแง่ลบ และยังถูกเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งไม่คุ้มค่าจ้างที่ได้รับงาน (ไทยแฟรนไชส์, 2564: ออนไลน์)

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยแบบวิธีผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) (Creswell, 2005; Creswell and Plano, 2007) ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) โดยจะใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามและดำเนินการสัมภาษณ์ไปพร้อมกัน จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาทำการแปลผลว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) มีจำนวน 255,658 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ไว้ที่จำนวน 500 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 15 ท่าน ได้แก่ ผู้ประกอบการ และผู้เชี่ยวชาญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยโปรแกรมลิสมัล

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการทำความสะอาดในประเทศไทย

1.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี และมีอายุงานระหว่าง 1-4 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าพนักงานระดับบริหาร และมีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-19,999 บาทต่อเดือน

1.2 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ในส่วนนี้เป็นการสรุปผลค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 7 ตัวแปร ได้แก่ (1) กลยุทธ์ด้านการออกแบบงาน (2) กลยุทธ์ด้านการสอนงาน (3) กลยุทธ์ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (4) กลยุทธ์ด้านการให้รางวัลและผลประโยชน์ (5) กลยุทธ์ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน (6) ความผูกพันของพนักงาน และ (7) ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์และแปลความหมาย จากคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมของกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ธุรกิจบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย ดำเนินการ พบว่า สถานประกอบการธุรกิจบริการทำความสะอาดให้ความสำคัญกับการใช้การสอนงานในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 7.53 รองลงมาเป็นการออกแบบงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 7.51 การบริหารผลการปฏิบัติงาน มี

ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 7.21 การฝึกอบรมและการพัฒนามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 7.11 และการให้รางวัลและผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 6.73 ลำดับ สรุปผลได้ดังนี้¹⁾ ด้านการออกแบบงาน เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ธุรกิจการบริการทำความสะอาด ดำเนินการออกแบบงานในระดับมาก ซึ่งหมายถึง มีการออกแบบงานให้พนักงานตระหนักว่างานที่ปฏิบัติมีความสำคัญหรือมีผลกระทบต่องานอื่น ๆ

1. ด้านการสอนงาน เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ธุรกิจการบริการทำความสะอาด ดำเนินการสอนงานในระดับมาก ซึ่งหมายถึง หัวหน้างานมีการชี้แจงเป้าหมายของงานและมีการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมกันเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

2. ด้านการออกแบบงาน เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ธุรกิจการบริการทำความสะอาด ดำเนินการออกแบบงานในระดับมาก ซึ่งหมายถึง มีการออกแบบงานให้พนักงานตระหนักว่างานที่ปฏิบัติมีความสำคัญหรือมีผลกระทบต่องานอื่น ๆ ตลอดจนความสำเร็จของสถานประกอบการธุรกิจการบริการทำความสะอาด มีการออกแบบงานให้พนักงานได้ใช้ทักษะที่หลากหลายและท้าทายความสามารถ

3. ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ธุรกิจการบริการทำความสะอาด ดำเนินการบริหารผลการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งหมายถึง มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย เกณฑ์หรือตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานในฝ่ายหรือแผนกและตำแหน่งงานที่ปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของเรา ธุรกิจการบริการทำความสะอาด มีระบบการสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

4. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ธุรกิจการบริการทำความสะอาด ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาในระดับมาก ซึ่งหมายถึง มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานหรือกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนานุเคราะห์ของฝ่ายหรือแผนก เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติเกี่ยวกับการที่ปฏิบัติ พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และการพัฒนาตนเอง

5. ด้านการให้รางวัลและผลประโยชน์ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ธุรกิจการบริการทำความสะอาด ดำเนินการให้รางวัลและผลประโยชน์ในระดับมาก หมายถึง มีการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุ้มค่ากับความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน มีการยกย่องเชิดชูพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น มีการจัดสวัสดิการหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของพนักงานทำให้พนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย

1. ความผูกพันของพนักงาน ด้านความผูกพันของพนักงาน สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย มีความผูกพันในการปฏิบัติงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 7.75 หากพิจารณา รายมิติของความผูกพันของพนักงานพบว่า พนักงานมีการอุทิศตนในการปฏิบัติงานในระดับมากเป็นลำดับหนึ่ง รองลงมาเป็นการซึมซับกับการปฏิบัติงานและความเข้มแข็ง กระฉับกระเฉงในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 3 มิติ คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานบริการ และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย มีผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 7.75 หากพิจารณารายมิติของผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า พนักงานมีผลการปฏิบัติงานบริการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง นั่นหมายถึง พนักงานมีการสอบถามและรับฟังเพื่อ

ค้นหาความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่องาน มีความรวดเร็วในการให้บริการและสามารถช่วยเหลือหรือให้บริการได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ตลอดจนให้ความสำคัญและคำนึงถึงข้อเสนอแนะของลูกค้า หรือผู้ที่มาติดต่องานด้วย รองลงมาเป็นผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่หรือตำแหน่งงานพบว่า พนักงานมีความสามารถที่เพียงพอในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ สามารถประหยัดทรัพยากร ในการปฏิบัติงานได้ดีทำให้หัวหน้างานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพและปริมาณงานของ พนักงาน

3. ผลการสร้างรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการทำความสะอาดในประเทศไทย

ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง/กลมกลืนของตัวแบบ (goodness of fit) ตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังจากผู้วิจัยทำการปรับตัวแบบแล้ว พบว่า ตัวแบบมีความสอดคล้อง/กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า Chi-square = 1.594, Chi-square/df = 0.797, df = 2, p = 0.451 GFI = 0.999, AGFI = 0.987, CFI = 1.000, RMR = 0.008, RMSEA = 0.000 เมื่อนำค่าสถิติที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการพิจารณาความสอดคล้อง/กลมกลืนของตัวแบบที่กำหนดว่า ค่า Chi-square กับ degree of freedom (χ^2/df) ควรน้อยกว่า 2 ค่า p-value ต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า GFI และ CFI ควรมีค่ามากกว่า 0.9 ส่วนค่า RMR และ RMSEA ควรน้อยกว่า 0.05 ตัวแบบจึงมีความสอดคล้อง/กลมกลืน (fit) กับตัวแบบทางทฤษฎี ดังนั้นเมื่อพิจารณาค่าสถิติต่าง ๆ ที่คำนวณได้จากการปรับตัวแบบแล้วพบว่าค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าตัวแบบที่พัฒนาขึ้นจากข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับตัวแบบทางทฤษฎีที่กำหนดไว้ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งจากการศึกษามีผลการวิจัยยอมรับสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การออกแบบงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ของการออกแบบงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.271 และค่า t-value เท่ากับ 8.663 สนับสนุนสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า การออกแบบงานให้พนักงานมีอิสระ (autonomy) และใช้ทักษะที่หลากหลาย (skill variety) ในการปฏิบัติงาน และพนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ (task significance) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

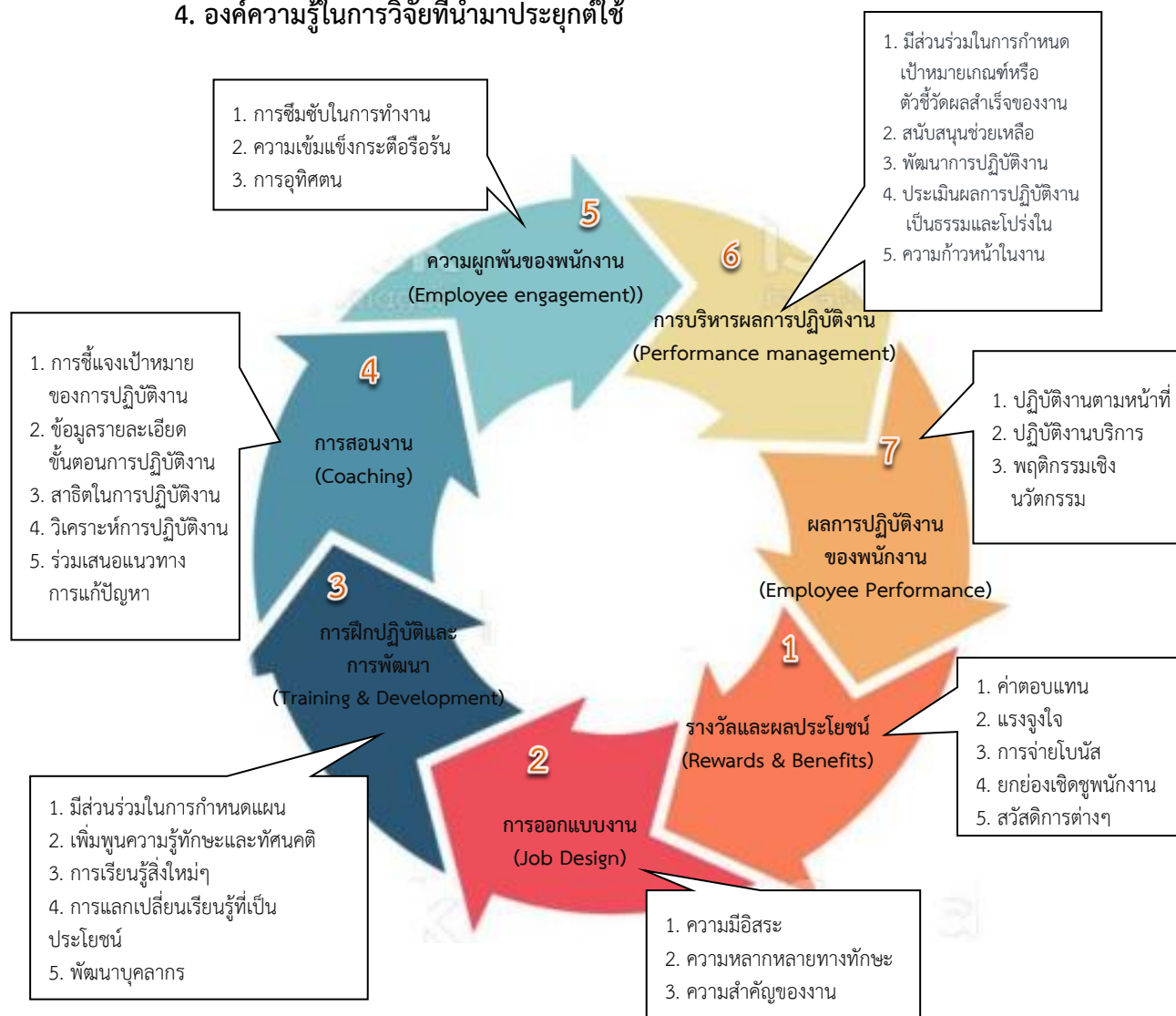
สมมติฐานที่ 2 การออกแบบงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ของการออกแบบงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ -0.079 และค่า t-value เท่ากับ 0.497 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า การออกแบบงานให้พนักงานมีอิสระ (autonomy) และใช้ทักษะที่หลากหลาย (skill variety) ในการปฏิบัติงาน และพนักงาน รับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ (task significance) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 การฝึกอบรมและพัฒนาความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ของการฝึกอบรม และพัฒนาไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.043 และค่า t-value เท่ากับ 1.157 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า เมื่อสถานประกอบการธุรกิจบริการทำความสะอาด มีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานมากขึ้นไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 การบริหารผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ของการบริหารผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.165 และค่า t-value เท่ากับ 4.116

สนับสนุนสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า เมื่อธุรกิจการบริการทำความสะอาด มีการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

4. องค์ความรู้ในการวิจัยที่นำมาประยุกต์ใช้



ภาพแสดงรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธุรกิจการบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย

จากภาพ แสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจการบริการทำความสะอาด จะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาองค์การ อบรมหลักสูตรเป็นหัวหน้าแค่ทำงานเก่งไม่พอ หรือหลักสูตรอบรมธุรกิจพิชิตเส้นชัยหรือการเสริมทักษะการบริหารด้วยหลักสูตรระยะสั้นอื่นๆ รวมถึงการที่ผู้นำในปัจจุบันปฏิบัติตามเป็นแบบอย่างให้บุคลากรในรุ่นต่อไป และควรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการบริการ และเรียนรู้เครื่องมือใหม่ ๆ ที่สามารถพัฒนามูลค่าของบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นได้ โดยใช้การปรับปรุงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน โดยมีการพิจารณานวัตกรรมหรืออุปกรณ์นั้น ๆ ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ถ้าเกิดว่าไม่เหมาะสม ก็จะหาทางแก้ไขโดยแสวงหาอุปกรณ์อื่น ๆ เข้ามาแทน หรือหาอุปกรณ์ที่ดีขึ้น เพื่อสร้างสรรค์การบริการใหม่ๆ เป็นต้น

อภิปรายผล

1. การออกแบบงาน จากผลการวิจัยแสดงว่า กลยุทธ์ด้านการออกแบบงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันของพนักงาน สนับสนุนสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ การออกแบบงานให้พนักงานมีอิสระ (autonomy) สามารถคิดและตัดสินใจตลอดจนวางแผนปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของการปฏิบัติงาน มีการใช้ทักษะ ที่หลากหลาย (skill variety) ในการปฏิบัติงานเพื่อท้าทายความสามารถ และรับรู้ถึง ความสำคัญของงานที่ได้รับผิดชอบ (task significance) ว่ามีผลกระทบต่องานอื่น ๆ ตลอดจนความสำเร็จของสถานประกอบการธุรกิจ มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันของพนักงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Salanova et al. (2005) และ Saks and Rotman (2006) ที่พบว่า ความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน และยังมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Salanova and Schaufeli (2008) ที่พบว่าความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Reeves (2010) ที่พบว่า การออกแบบงานให้มีความเป็น อิสระ การใช้ทักษะที่หลากหลาย และความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้พบว่า ออกแบบงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการออกแบบงานเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจภายในบุคคล ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1976) โดยเสนอว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจภายใน พนักงานจะสามารถแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีออกมา และจะเป็นการผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีเช่นนั้นต่อไป Hackman and Oldham เชื่อว่าแรงจูงใจ ภายในของบุคคลในการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นจาก สภาวะทางจิตวิทยา (psychological states) 3 ประการ คือ 1. การรับรู้ผลของการทำงานที่ได้ปฏิบัติไป (knowledge of the results) เป็นการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด และ มีความพึงพอใจในผลงานเพียงใด 2. การได้รับผิดชอบต่อผลของงาน (experience responsibility for the result) เป็นความเชื่อมั่นของบุคคลในผลงานที่เขาได้ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติมากกว่าที่จะขึ้นกับกระบวนการทำงาน นายจ้าง หรือผู้ร่วมงาน กล่าวคือ ถ้าบุคคลทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจในผลงาน และ 3. การรับรู้ความหมายของงาน (experience the work as meaningful) เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่เขาได้ปฏิบัติและได้รับ ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานที่เขาได้ปฏิบัติไปสรุปได้ว่า สภาวะทางจิตวิทยา 3 สิ่งดังกล่าว มีผลมาจากแรงจูงใจภายในของบุคคลที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็ม ความสามารถและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งจาก ผลการวิจัยที่เรียกว่า “ทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) ช่วยให้เกิดความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบงานกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานผลสรุปว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ประเภท ที่มีผลแตกต่างกันต่อความรู้สึกของคนและประสิทธิภาพทางการผลิต ได้แก่ 1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ช่วยจูงใจให้อยากทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเกิดจากความสุขในการทำงาน ความสุขนั้นเกิดจากความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึง พอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะเป็น ปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล เช่น ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และ 2. ปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยอนามัย (maintenance factor or hygiene factor)

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงสรุปได้ว่า การออกแบบงานให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีการใช้ทักษะที่หลากหลายและตระหนักถึงความสำคัญ ของงานที่ได้รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของ

พนักงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย

2. การบริหารผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยแสดงว่า การบริหารผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สนับสนุนสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ ในการบริหารงานของธุรกิจการบริการทำความสะอาด มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย เกณฑ์หรือตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานในฝ่ายหรือแผนกและตำแหน่งงานที่ปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของธุรกิจ มีระบบการสนับสนุน ช่วยเหลือ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับการศึกษาของ Gruman and Saks (2011) ซึ่งได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการบริหาร ผลการปฏิบัติงานกับความผูกพันของพนักงานว่า ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นต้นแบบที่เริ่มต้นจากการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน (performance agreement) ที่องค์การคาดหวังจากพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน โดยมาจากการต่อรองร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน ซึ่งในกระบวนการนี้ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน นำมาซึ่งการพัฒนาความผูกพันให้เกิดขึ้นได้ ขั้นตอนที่ 2 เป็นกระบวนการสนับสนุนช่วยเหลือ (employee facilitation) ในขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับการออกแบบงาน job design) ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) การสอนงาน (coaching) การสนับสนุนของบังคับบัญชา (supervisor support) และการฝึกอบรม (training) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยพัฒนาความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดขึ้นได้ ในขั้นตอนถัดมา คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานและความผูกพันตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นการมุ่งเน้นให้พนักงานได้รับรู้ถึงเชื่อมั่นและความยุติธรรม หากพนักงานเกิดความเชื่อมั่นและได้รับความยุติธรรมจะช่วยพัฒนาความผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงต้องประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง และข้อมูล ย้อนกลับที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ตลอดจนช่วยพัฒนา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Bakker and Demerouti (2008); Medlin and Green (2009); Ram and Prabhakar (2011); Sardar et al. (2011); Sundaray (2011) ที่พบว่าเป็นการบริหาร ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงสรุปได้ว่า การบริหารผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการบริการทำความสะอาด ในประเทศไทย หากพิจารณาผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่กระทำผ่านความผูกพันของพนักงาน ผลการปฏิบัติงาน การบริหารผลการปฏิบัติงาน การสอนงาน การฝึกอบรมและพัฒนา การให้รางวัลและผลประโยชน์ และการออกแบบงาน มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างองค์ความรู้ให้ชัดเจนมากขึ้นเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงานให้มากขึ้น ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญต่อความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ การบริหารผลการปฏิบัติงาน การออกแบบงาน การให้รางวัลและผลประโยชน์ และการสอนงานตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

- กองข้อมูลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). *บทวิเคราะห์ธุรกิจ : ธุรกิจบริการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ*. กระทรวงพาณิชย์.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2565). *แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย ปี 2565-2567*. วิจัยกรุงศรี. เข้าถึงได้จาก https://www.krungsri.com/getmedia/07201ab9-d647-4e0e-8f67-7b9b34565c95/SO_Industry_Outlook_2022_2024_220111_TH_EX.pdf.aspx
- ไทยแฟรนไชส์. (2564). *คู่มือธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคาร*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2562, http://thaifranchisedownload.com/dl/06_Manual_cleaning.pdf
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13 (3), 209-223.
- Creswell, J. W. (2005). *Educational Research: Planning, Conducting, and Valuating Quantitative and Qualitative Research*. (2nd ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V.L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks: Sage.
- Gruman, J. A., & Saks, A. M. (2011). Performance management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 21, 123-136.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 256-279.
- Ram, P., & Prabhakar, G. V. (2011). The role of employee engagement in work-related outcomes. *Interdisciplinary journal of research in business*, 1(3), 47-61.
- Reeves, D. (2554). *21st Century Skills: Rethinking How Students Learn* แปลโดย วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอชิป จิตตฤกษ์. กรุงเทพฯ: โอเพ่นเวิลด์ส.
- Medlin, B., & Green, K.W. (2009). Enhancing performance through goal setting, engagement, and optimism. *Industrial Management & Data Systems*, 109(7), 943-956.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Salanova, M., Agut, S., & Peiro', J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217-27.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resource and proactive behavior. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 116-131.
- Sardar, S., Rehman, A., Yousaf U., & Aijaz, A. (2011). Impact of HR practices on employee engagement in banking sector of Pakistan. *Institute of Interdisciplinary Business Research*, 2(9), 378-389.
- Sundaray, B. K. (2011). Employee engagement: A driver of organizational effectiveness. *European Journal of Business and Management*, 3(8), 53-59.