

อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร ภาครัฐศึกษา องค์การภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต

The Influence of Motivation and Hygiene Factors on Job Satisfaction

A Case Study : A Government Agency in Phuket

อารีรัตน์ กังสกุล¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรองค์การภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 218 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 40-49 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นบุคลากรประเภทพนักงานจ้าง และมีอายุงานในองค์การภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต 5 – 10 ปี การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงที่สุด ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ พบว่า จากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนสามารถอธิบายความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต ได้ร้อยละ 72.30 ซึ่งปัจจัยค้ำจุนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ($\beta = 0.221$, $p < .05$) ตามด้วยด้านสภาพการทำงาน ($\beta = 0.180$, $p < .05$) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ($\beta = 0.141$, $p < .05$) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.129$, $p < .05$) ตามลำดับ ส่วนด้านความรับผิดชอบ ($\beta = -0.134$, $p < .05$) จะมีอิทธิพลในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนด้านอื่นๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาข้างต้นไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Graduate student, Master of Business Administration program, Ramkhaeng University; Email: 6324103031@rumail.ru.ac.th

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจในงานเป็นหนึ่งในองค์ประกอบจากความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกต่าง ๆ ของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยเกิดความรู้สึกพอใจ ชอบใจ สนใจ เพลิดเพลิน เต็มใจ ไม่มีความทุกข์ใจ และมีความรู้สึกดีในการทำงานของตนเอง แม้ว่าจะงานบางอย่างจะได้ผลตอบแทนที่ค่อนข้างน้อย แต่ความพึงพอใจในงานนั้น ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และคุณภาพของงาน ถ้าภายในองค์กรมีคนที่ทำงานด้วยความเต็มใจและพึงพอใจเป็นส่วนมาก ก็จะส่งผลต่อผลงานขององค์กรนั้นออกมาดีเช่นกัน

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือน หรือค่าจ้าง ความเป็นธรรม มนุษยสัมพันธ์ มีสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลสภาพการทำงาน ดี มีความก้าวหน้า มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเสริมสร้างคุณวุฒิงานที่ทำ เป็นอาชีพอยู่นั้น ให้มีเกียรติในสังคมเพิ่มขึ้น ดังนั้นส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งในและนอกองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ได้ French (อ้างถึงใน ยงยุทธ เกษสาคร, 2544, หน้า 158)

จากกลไกของการเกิดประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ที่มีจุดเริ่มต้นจากความพึงพอใจในงานจากที่กล่าวมาข้างต้น รวมถึงองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต มีโครงสร้างการบริหารงานที่มีขนาดใหญ่เมื่อเทียบกับหน่วยงานปกครองท้องถิ่นอื่น พื้นที่ในการบริหารและดูแล ก็เป็นพื้นที่ ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ระบบการบริหารงาน และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพจึงมีความจำเป็นเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผู้วิจัยก็ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต จึงมีความสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร และเป็นการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กร หากเราทราบความต้องการที่แท้จริงของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจแล้ว และทำการปรับปรุงองค์กรตามผลการวิจัยที่ได้ ก็จะทำให้พนักงานมีความสุขกับงานและประสิทธิภาพของการทำงานก็จะตามมา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานการวิจัย

H₁: ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- H₂: ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- H₃: ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- H₄: ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- H₅: ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- H₆: ปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- H₇: ปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- H₈: ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- H₉: ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- H₁₀: ปัจจัยจูงใจด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- H₁₁: ปัจจัยจูงใจด้านสภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2) ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต
- 3) ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ทำการวิจัยระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2565 ถึงเดือน เมษายน 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Two Factor Theory) มีการคิดค้นโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และ ในช่วงแรกของ ปี ค.ศ. 1960-1969 ประกอบด้วย

1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นสิ่งในการกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงาน เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลและมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความรับผิดชอบ

2) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยซึ่งไม่มีผลกับการทำงานโดยตรง เป็นเพียงตัวช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นได้ โดยส่วนใหญ่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีหรือมีแต่ไม่เพียงพอจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้า

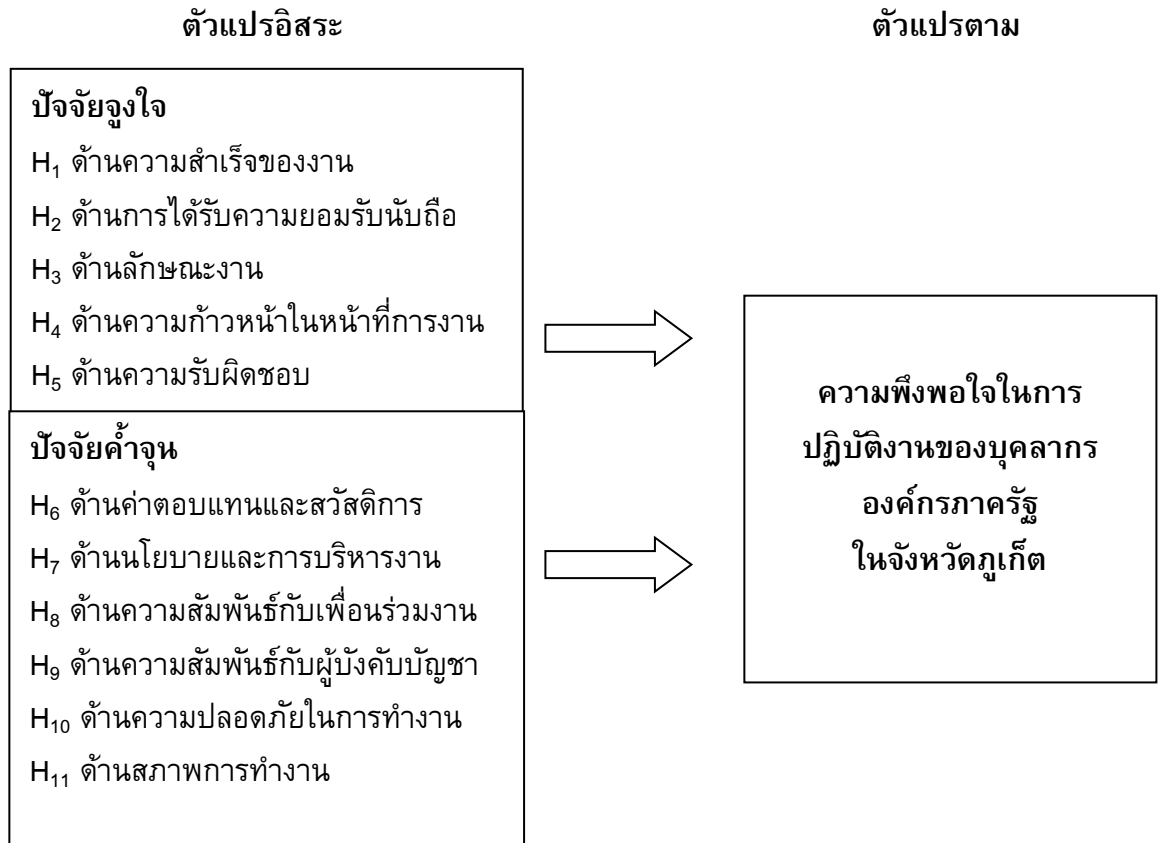
ให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน

จากทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนซึ่งมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ฉะนั้นองค์กรต่างๆที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน สามารถใช้ปัจจัยทั้งสองนี้เป็นหลักเกณฑ์ในการพัฒนาและปรับปรุงหน่วยงานได้ เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วผลของการทำงานที่ดีก็ตามมา องค์กรหรือหน่วยงานนั้นก็จะเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่มีศักยภาพเช่นกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการทบทวนความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในขณะที่ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานส่งผลให้ความเครียด ความไม่พอใจในขณะที่ปฏิบัติงานหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในขณะที่ปฏิบัติงานขึ้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ผลของการปฏิบัติงานที่ดีก็จะตามมา หากบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในงานของตนก็จะทำให้องค์กรนั้นมีผลของงานที่ดีตามมาด้วย Davis (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2521, หน้า 155) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า “การสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ” ส่วนการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เราไม่สามารถวัดค่าออกมาในเชิงปริมาณได้โดยตรง แต่เราสามารถวัดองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แล้วสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ บุคคลงาน และการจัดการขององค์กร

เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรแต่ละองค์กรต่างกัน ทางผู้วิจัยจึงได้คิดกรอบแนวความคิดการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับหน่วยงานองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก สามารถสรุปปัจจัยจูงใจได้คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ของงาน ปัจจัยค้ำจุน คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างได้ทำการคำนวณจากประชากรบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต จากข้อมูลกองการเจ้าหน้าที่ ขององค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ตเดือนมีนาคม 2565 มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 475 คน ใช้สูตรของทาโรยามาเน่ กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 218 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 8 สำนัก/กอง แต่ละสำนัก/กอง จะสุ่มมาเป็นสัดส่วนที่เท่ากัน ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenient) และทำการแจกแบบสอบถามตามความสะดวกแก่บุคลากรด้วยตนเอง ตามจำนวนแต่ละสำนัก/กอง ที่คำนวณไว้ในขั้นตอนที่ 1 จนครบจำนวนทั้งหมด 218 ตัวอย่าง

โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการประเมินความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามสร้างขึ้นมาจากการปรับจากงานวิจัยของ Tan Teck-Hong and Amna Waheed (2011) ใช้การวัด 5 ระดับ โดย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ ด้วยการนำแบบสอบถามไป pretest เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ก่อนนำไปทำ Pilot กับกลุ่มตัวอย่างอีก 22 ราย โดยผลตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha กับตัวแปรปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแปรสะท้อน (reflective variable) ได้ค่าความสอดคล้องภายในอยู่ในช่วง 0.951 – 0.963

การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ เป็นจำนวนและร้อยละ ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่ 3 การทดสอบระดับความสัมพันธ์ และอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression) ตามลำดับ

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.4 เป็นบุคลากรประเภทพนักงานจ้าง คิดเป็นร้อยละ 57.3 และมีอายุงานในองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านความสำเร็จของงาน	3.87	0.73	สูง
ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.57	0.86	สูง
ด้านลักษณะงาน	3.81	0.70	สูง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ของงาน	3.80	0.74	สูง
ด้านความรับผิดชอบ	3.83	0.71	สูง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.39	0.82	สูง
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.71	0.70	สูง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.04	0.65	สูง

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.04	0.65	สูง
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	3.94	0.63	สูง
ด้านสภาพการทำงาน	3.97	0.70	สูง
รวมทุกด้าน	3.79	0.58	สูง

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ตโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง (M = 3.79, SD = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงที่สุด (M = 4.04, SD = 0.65) ถัดมาคือด้านสภาพการทำงาน (M = 3.97, SD = 0.70) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน (M = 3.94, SD = 0.63) และด้านความสำเร็จของงาน (M = 3.87, SD = 0.73) ตามลำดับ

ตาราง 2

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านความสำเร็จของงาน	.679*	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	.702*	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านลักษณะงาน	.640*	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ของงาน	.677*	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านความรับผิดชอบ	.610*	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.563*	.000	ปานกลาง
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	.710*	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.620*	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.730*	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	.642*	.000	ค่อนข้างสูง
ด้านสภาพการทำงาน	.655*	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	.828*	.000	สูง หรือสูงมาก

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันในระดับสูง หรือสูงมาก เมื่อพิจารณารายด้านปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีระดับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.730$) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($r = 0.710$) ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ($r = 0.702$) ด้านความสำเร็จของงาน ($r = 0.679$) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ของงาน ($r = 0.677$) ด้านสภาพการทำงาน ($r = 0.655$) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ($r = 0.642$) ด้านลักษณะงาน ($r = 0.640$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.620$) และด้านความรับผิดชอบ ($r = 0.610$) ตามลำดับ ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($r = 0.563$) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของอิทธิพลปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig.
(Constant)	.362	.177		2.043	.042*
ด้านความสำเร็จของงาน	.096	.056	.111	1.714	.088
ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	.071	.050	.095	1.400	.163
ด้านลักษณะงาน	.107	.057	.118	1.891	.060
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.069	.059	.080	1.180	.240
ด้านความรับผิดชอบ	-.120	.055	-.134	-2.182	.030*
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.027	.043	.034	0.614	.540
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	.080	.067	.088	1.195	.234
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.126	.055	.129	2.292	.023*
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.191	.059	.221	3.224	.001*
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	.142	.058	.141	2.433	.016*
ด้านสภาพการทำงาน	.164	.053	.180	3.066	.002*
R ² = 0.723 Adjusted R ² = 0.708 F = 48.667 Sig = 0.000*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ตได้ร้อยละ 72.30 หมายถึงส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 27.7 เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\beta = 0.221$, $p < .05$) มีอิทธิพล

เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านสภาพการทำงาน ($\beta = 0.180, p < .05$) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ($\beta = 0.141, p < .05$) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.129, p < .05$) ตามลำดับ หมายถึงหากความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้นจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่วนด้านความรับผิดชอบ ($\beta = -0.134, p < .05$) มีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงหากมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง

อภิปรายผล

1. อิทธิพลของปัจจัยจูงใจ ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้และแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม นั่นคือหากบุคลากรมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลง สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอริชเบิร์ก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2550) ได้กล่าวไว้ว่า ในปัจจัยจูงใจ ในส่วนของด้านความรับผิดชอบ คือ ได้มีโอกาส ได้รับมอบหมายงาน และมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบ โดยไม่ต้องควบคุมมากเกินไป ทำให้ขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน ได้รับการเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของจันท์แรม พุทธนุกูล (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี มีความพึงพอใจโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการให้อิสระในการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ผลการวิจัยมีความขัดแย้งกับงานวิจัยนี้ รวมถึงในปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบด้านเดียวเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต และมีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้าม ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของผลการวิจัยในข้อนี้ เมื่อทำการพิจารณาวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะการทำงานขององค์กรที่มีการทำงานแบบงานประจำ บุคลากรทำงานตามขั้นตอนที่เคยปฏิบัติกันมา บุคลากรขาดการแข่งขัน ผลของการทำงานไม่ได้ส่งผลต่อความก้าวหน้าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือค่าตอบแทน จึงทำให้บุคลากรในองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ตไม่ต้องการรับผิดชอบงานมากนัก ตรงกันข้ามกับภาคเอกชนและภาครัฐบางหน่วยงานตามที่กล่าวมาแล้ว

ข้างต้นที่บุคลากรต้องการแสดงศักยภาพในการทำงานผ่านผลงาน ทำให้มีความต้องการรับผิดชอบงานให้มากขึ้นเพื่อที่จะได้แสดงศักยภาพในการทำงานของตนเองออกมา และส่งผลต่อการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ฉะนั้นทางองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต อาจต้องมีการปรับการบริหารงานบุคคลหรือปรับวัฒนธรรมองค์กรโดยการสร้างแรงจูงใจให้คนอยากทำงานมากขึ้น อาจจะมีการเพิ่มการให้ค่าตอบแทนพิเศษแก่บุคลากรที่มีความโดดเด่นในเรื่องการทำงาน เป็นต้น หรืออาจมีการพิจารณาปรับปรุงระบบการทำงานปัจจุบัน โดยการให้อิสระในการปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน โดยพิจารณาถึงความสำคัญของงานและความสามารถของบุคลากรแต่ละคนว่ามีความถนัดทางด้านใด มอบหมายงานให้ตรงกับหน้าที่และความสามารถของบุคลากรแต่ละคน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานให้ชัดเจน กำหนดปริมาณงานของแต่ละบุคคลให้เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในอนาคตและสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ส่วนปัจจัยจูงใจด้านอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต

2. อิทธิพลของปัจจัยค้ำจุน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด เนื่องจากองค์กรมีลักษณะทางสังคมในที่ทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิดกัน จึงต้องประสานงานกัน ทำงานร่วมกันอยู่เสมอ และต้องทำงานกันเป็นทีม จึงจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อกัน มีความเข้าใจกันจึงจะทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปในทางที่ดี และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บังคับบัญชา จะต้องเปิดโอกาสและให้คำปรึกษาหารือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านการทำงาน ปัญหาส่วนตัว การรับฟังความคิดเห็น หรือช่วยพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความก้าวหน้าเสมอ อีกทั้งวัฒนธรรมขององค์กรแบบเกื้อกูลกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาก็เป็นอีกเหตุผลที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยตรงต่อบุคลากร

ด้านสภาพการทำงาน มีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภายในองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ตมีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานเป็นส่วนใหญ่ การมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีความสะดวกสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อย จึงเป็นลักษณะสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพจิตที่ดี ทำงานด้วยความสุข เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีภายในที่ทำงาน และพนักงานมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยองค์กรได้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมพร้อมทั้งบริเวณโดยรอบในการทำงานให้มีความปลอดภัย มีการจัดสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ เช่น ทำกิจกรรม 5 ส

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากเพื่อนร่วมงานซึ่งต้องพบเจอบ่อยที่สุด มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประสานงานซึ่งกันและกัน มีมนุษยสัมพันธ์กันในทุกๆ ด้าน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และอยู่ร่วมกันด้วยความเป็นมิตร ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานเราดีก็จะส่งเสริมให้เราเกิดความสุข ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ การทำงานก็จะราบรื่น เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารงานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากองค์กรเป็นหน่วยงานราชการ ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความชัดเจนตามโครงสร้าง ระเบียบฯ ส่วนนโยบายและการบริหารงานมีความชัดเจนและสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร ตามการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต ที่มีความน่าสนใจในการนำไปปรับใช้กับองค์กรได้ คือ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำในลำดับที่สองรองจากด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการนั้น เราไม่สามารถที่จะปรับปรุงได้ เนื่องจากเป็นไปตามโครงสร้างของทางราชการที่กำหนดไว้แล้ว แต่ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ เราสามารถที่จะปรับด้านนี้ให้ดีขึ้นได้ โดยอาจมีการประเมินพนักงานดีเด่นทุกๆ 6 เดือน ทั้งในด้านผลงานและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มอบเกียรติบัตร และประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั้งองค์กร เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร คือ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านความรับผิดชอบ ควรมีการมอบหมายงานและปริมาณงานให้เหมาะสม ชัดเจน โดยทั่วถึงและมีความเป็นธรรม และทำการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรต้องการทำงานให้มากขึ้น โดยการสร้างให้มีความภูมิใจในผลงานจากงานที่ทำ อาจจะมีการให้รางวัลหรือยกย่องบุคลากรที่ทำงานดี มีผลงานโดดเด่นโดยการประชาสัมพันธ์ยกย่องบุคลากรดีเด่นแล้วมีรางวัลมอบให้ส่งไปอบรมพัฒนาในหลักสูตรต่างๆ หรือสร้างแรงกระตุ้นโดยการจัดให้มีค่าทำงานล่วงเวลาในกรณีที่บุคลากรต้องทำงานเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีโดยพยายามเข้าไปมีส่วนร่วมและทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับผู้บังคับบัญชา พยายามสื่อสาร พูดคุย กับผู้บังคับบัญชาให้มากขึ้น เพื่อที่จะเรียนรู้อุปนิสัยและการทำงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรมีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เช่น มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆในการทำงาน ก่อนการเริ่มงานในแต่ละวัน หรือมีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสร้างการทำงานเป็นทีม

4) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ควรมีการเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกที่ทำงานให้มากขึ้นและอาจมีการจัดระบบความปลอดภัยเพิ่มเติม เช่น เพิ่มกล้องวงจรปิดในมุมอับ เพิ่มความเข้มงวดในการเข้า-ออกของบุคคลภายนอกให้มากขึ้น เช่น มีการแลกบัตรประชาชนก่อนเข้า หรือมีการยืนยันตัวตนด้วยวิธีอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5) ด้านสภาพการทำงาน ควรมีการประเมินความต้องการในเรื่องสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงให้ดีขึ้น และอาจมีการจัดสถานที่ ๆ พักผ่อน เพื่อผ่อนคลายระหว่างการทำงานรวมถึงจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการผ่อนคลายในสถานที่นั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต

2) ควรศึกษาทัศนคติและสิ่งจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต

เอกสารอ้างอิง

จันทร์แรม พุทธนุกูล. (2554) *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*

ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: เอสเค บুকเนส.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กรการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ดวงกมล.

Herzberg, Frederick and others. (1959). *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons.

Tan Teck-Hong and Amna Waheed. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the malaysian retail sector: The mediating effect of love of money. *Asian Academy of Management Journal*, 16(1), 73–94.