

ศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์

กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

STUDY THE MOTIVATION PATTERN OF AIRPORT INFORMATION SERVICE OFFICER STUDY CAES MAE FAH LUANG CHIANG RAI INTERNATIONAL AIRPORT.

เบญจรัตน์ ไชยะเลิศ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (2) เพื่อศึกษาลักษณะปัญหาของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย งานวิจัยนี้จะเป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยกลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์นั้นจะต้องเป็นพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 9 คน จากกลุ่มประชากรทั้งหมด 18 คน ซึ่งใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purpose Sampling) เครื่องมือการเก็บข้อมูลใช้คำถามแบบปลายเปิด และการวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้ค่าแจกแจงความถี่ เพื่อทำการสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยจะเห็นได้ว่ารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีองค์ประกอบของแรงจูงใจ ดังนี้ (1) ความมั่นคงปลอดภัยในด้านการงานและการเงิน (2) ความปลอดภัยด้านสุขภาพ (3) ความรับผิดชอบแบหน้าที่ในการทำงาน (4) ความสำเร็จการงานและหน้าที่ (5) เครื่องมือวัดผลงาน (6) ผลตอบแทนจากการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบแรงทั้งหมดที่กล่าวมานี้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงานที่ประชาสัมพันธ์ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน และพนักงานในงานประชาสัมพันธ์

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนล้วนได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน จากเดิมที่การบริหารจัดการเห็นว่า “คน” เป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้ได้มาซึ่งงานหรือผลผลิต คน หรือบุคลากรในที่นี้ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้ เพราะบุคลากรสามารถทำให้งานหรือผลผลิตนั้น สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรได้ แต่การใช้คนให้ทำงานไม่ได้คำนึงถึงเพียงแค่ความรู้ความสามารถของบุคคลอย่าง เดียวเท่านั้น แต่ยังต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของคนที่จะทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จได้อย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลด้วย การสร้างแรงจูงใจเพื่อสามารถรักษาไว้ซึ่งทรัพยากร บุคคลอันมีค่าขององค์กรจึงต้องอาศัยปัจจัยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความรู้ความสามารถ เข้ามาทำงานกับองค์กรและธำรงรักษาบุคลากรขององค์กรไว้ดังที่ นิภา แก้วศรีงาม กล่าวว่ องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ความพยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้บุคลากรได้ปฏิบัติงาน อย่างเต็มความรู้ความสามารถ โดยสร้างแรงจูงใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลใน องค์กร (นิภา แก้วศรีงาม: 2527) ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ การที่องค์กรจะสามารถ แข่งขันกับภาวการณ์แข่งขันที่มีแนวโน้มจะสูงขึ้นในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ นั้นมีความ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใส่ใจดูแลและรักษาบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดี เพราะองค์กรที่ใ้ ความสำคัญกับบุคลากรนั้น มีแนวโน้มที่พบว่าบุคลากรมีความทุ่มเทตั้งใจในการทำงานอย่าง เต็มที่และมีผลการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยม และการที่องค์กรใส่ใจดูแลและรักษาบุคคลในองค์กร นั้น ไม่ควรคำนึงเฉพาะในเรื่องของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน อาทิ เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส เป็นต้น แต่องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน กระตุ้น ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เกิดความยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ช่วยสร้าง แรงผลักดันให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะเพิ่มความพยายามในการทำงานให้แก่องค์กร อาทิ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับ ถือ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถือเป็นแรงจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถ ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ (ณัฐกานต์: 2555)

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ว่ามีรูปแบบ แรงจูงใจในด้านใดบ้างที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในปฏิบัติงานของพนักงานในประชาสัมพันธ์ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การทำงานของพนักงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ดี ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร จากความจำเป็นดังกล่าว “รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานในงาน ประชาสัมพันธ์ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย” จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้

องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ ที่จะทำให้พนักงานในงานประชาสัมพันธ์มีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาและนำไปปรับใช้กับแผนงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
2. เพื่อศึกษาลักษณะปัญหาของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยใช้หลักการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยกลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์นั้นต้องเป็นพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ที่มีวุฒิการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีขึ้นไป และต้องมีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 9 คน

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากผู้วิจัยมีความสนใจเรื่องรูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาหนังสือบทความงานวิจัยสื่อตีพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะหาแนวคิดทฤษฎีมาเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ (1) ความหมายแรงจูงใจสรุปได้ดังนี้คือความต้องการหรือแรงผลักดันหรือ กำลังใจให้บุคคลมีพฤติกรรมกระทำนั้นให้เป็นไปตามทิศทางที่เป้าหมายกำหนดไว้ โดยความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นไม่เท่ากัน ดังนั้นแรงจูงใจจึงไม่เท่ากันเช่นกัน (2) ทฤษฎีแรงจูงใจ (2.1) ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ทุกชนชั้น ตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานไปสู่ขั้นสูงสุดของความต้องการ เช่น ความต้องการพื้นฐาน ความปลอดภัย ด้านสังคม ด้านเกียรติยศชื่อเสียง และจุดสูงสุดในชีวิต (2.2) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Thoery) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกัน ไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น (2.3) ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Needs Thoery) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการอำนาจ ความผูกพัน ความต้องการความสำเร็จ (2.4) ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ อัล

เดออร์เฟอร์ (E.R.G Theory) เป็นทฤษฎีที่คล้ายของมาสโลว์เกี่ยวกับความต้องการในการดำรงชีวิต ความสัมพันธ์และความเจริญเติบโต (2.5) ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัม (Adam's Equity Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะได้รับเท่ากับการลงทุนหรือลงแรง (2.6) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่บุคคลแต่ละบุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

แนวความคิดงานวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 1 สรุปแนวความคิดรูปแบบแรงจูงใจ

แนวความคิดและทฤษฎี	ทฤษฎีที่สัมพันธ์กับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory) ค.ศ. 1954	ทฤษฎีสองมิติของ Herzberg (Herzberg's Theory) ค.ศ. 1959	ทฤษฎีแรงจูงใจได้สัมฤทธิ์ของแมกคิลเลนด (McClelland's Needs Theory) ค.ศ. 1960	ทฤษฎีแรงจูงใจของเดออร์เฟอร์ (E.R.G Theory) ค.ศ. 1969	ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer Theory) ค.ศ. 1972	ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) Locke Theory) ค.ศ. 1980	งานวิจัยครั้งนี้
1. ความต้องการพื้นฐานเพื่อดำรงชีพ	●			●	●	●	
2. ความมั่นคงปลอดภัยด้านการงานและการเงิน	●	●		●	●	●	●
3. ความปลอดภัยด้านการสุขภาพอนามัย	●	●		●	●	●	●
4. ความรับผิดชอบและหน้าที่ในการทำงาน	●	●	●	●	●	●	●
5. การเป็นที่รักและความผูกพัน	●	●	●	●	●	●	
6. ความสำเร็จการงานและหน้าที่	●	●	●	●	●	●	●
7. การยอมรับในสังคมและการมีชื่อเสียง	●	●	●	●	●	●	
8. เครื่องมือวัสดุงาน	●	●		●			●
9. ผลตอบแทนจากการทำงาน	●	●		●	●	●	●
10. การมีอำนาจกับบัญชา		●	●				

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้นำ ทฤษฎีแรงจูงใจของแต่ละบุคคลมาเปรียบเทียบและได้สรุปรวบรวมหัวที่สนใจของงานวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

- 1. ความมั่นคงปลอดภัยในด้านการงานและการเงิน** หมายถึง ความต้องการขององค์กรที่มีความมั่นคงหรือมีการบริหารธุรกิจที่ดีหรือผลิตภัณฑ์ที่มีความต้องการของตลาดอยู่เสมออีกทั้งองค์กรนั้น ยังมีการบริหารจัดการการลงทุนที่ดีมีผลตอบแทนที่ดีทุกปีและยังส่งผลประโยชน์ที่ดีไปสู่พนักงานที่ดีเช่นกัน
- 2. ความปลอดภัยด้านสุขภาพ** หมายถึง ความต้องการขององค์กรที่มีสถานที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน มีสิ่งแวดล้อมที่ดีไม่เป็นมลพิษกับสุขภาพร่างกาย มีการจัดสรรวันหยุดให้พนักงานได้อย่างเหมาะสม มีวันลาหยุดตามที่กฎหมายกำหนดและวันลาพักร้อน ไม่มีการบังคับทำงานล่วงเวลา หรือมีการอนุญาตให้พนักงานในระดับผู้บริหารไม่ต้องลงเวลาเข้าทำงาน มีสวัสดิการด้าน

สุขภาพ เช่น ห้องพยาบาล ประกันสังคม ประกันชีวิตหรือประกันกลุ่มให้แก่พนักงานและครอบครัว พนักงาน เป็นต้น และยังรวมถึงวัฒนธรรมการทำงาน เช่น การทำงานแบบญี่ปุ่น แบบตะวันตก เป็นต้น

3. ความรับผิดชอบและหน้าที่ในงาน หมายถึง ความต้องการความรับผิดชอบและหน้าที่และเป้าหมายที่ชัดเจน ตามที่ผู้บริหารได้มอบหมายให้แก่พนักงานนั้น ก็เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

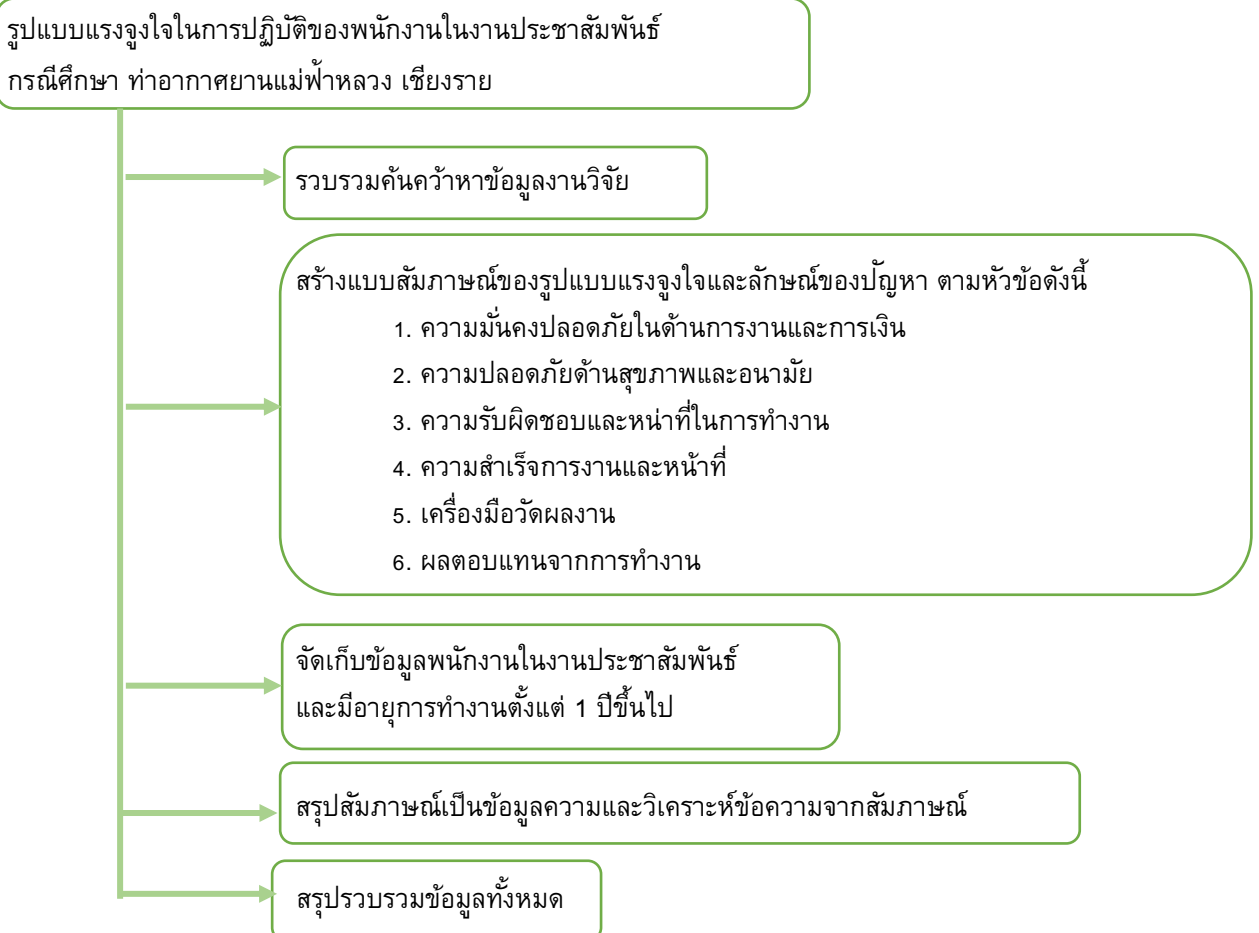
4. ความสำเร็จการทำงานและหน้าที่ หมายถึง ความต้องการที่ได้รับเป้าหมายและทำตามเป้าหมายให้บรรลุผลสำเร็จ หรือได้ตำแหน่งในการทำงานระดับสูงขึ้น หรือได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร สิ่งนี้เป็นการต้องการที่พื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จด้านการทำงานและหน้าที่ เพื่อเป็นการการันตีว่าบุคคลนั้นได้รับความสำเร็จจากงานที่ทำ

5. เครื่องมือวัดผลงาน หมายถึง ตัวชี้วัดการทำงานของพนักงานว่านั้น ได้ทำตามเป้าหมายที่กำหนดได้แค่ไหน ถ้าทำได้ตามเป้าหมายหรือเกินการคาดหมาย แสดงให้เห็นว่าพนักงานคนนั้น มีประสิทธิภาพการทำงานสูง แต่ถ้าบุคคลใดที่ไม่ได้ทำตามเป้าหมายก็ต้องพิจารณาจากปัจจัยรอบข้าง อาจเกิดจากตัวพนักงานหรืออุปสรรคในการทำงานนั้น ส่งผลให้ทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายหรือพนักงานนั้นขาดความรับผิดชอบอย่างใดควรจะเป็น

6. ผลตอบแทนจากการทำงาน หมายถึง ค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน เป็นไปตามที่ตกลง และค่าผลตอบแทนอื่นที่ได้จากการทำงานและบริษัทมีกำไรในปีนั้น จะมีเงินโบนัสขึ้นอยู่กับผลประกอบการทำงานและผลงานที่ได้จากเครื่องมือวัดผลงาน

ขั้นตอนการวิจัย

ภาพที่ 1 ขั้นตอนการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ณ ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงใหม่จำนวนเก้าคนจากกลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 18 คนวิธีการสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purpose Sampling) โดยพิจารณาจาก วุฒิการศึกษาและอายุการทำงาน โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากนั้นนำหัวข้อทั้งหมด มาทำแบบสัมภาษณ์รูปแบบแรงจูงใจและลักษณะปัญหา ดังนี้ (1) ความมั่นคงปลอดภัยการทำงานและการเงิน (2) ความปลอดภัยด้านสุขภาพ (3) ความรับผิดชอบและหน้าที่ในการงาน (4) ความสำเร็จการงานและหน้าที่ (5) เครื่องมือวัดผลงาน (6) ผลตอบแทนจากการทำงาน โดยผู้วิจัยได้นำประเด็นของแรงจูงใจทั้งหมดหกรวมมาใช้ในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและลักษณะปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในงานประชาสัมพันธ์ ณ ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงใหม่ โดยคำถามนั้นเป็นคำถามปลายเปิดจากนั้นทำการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (F-Frequencies) เมื่อได้ค่าความถี่ของแต่ละหัวข้อแล้วจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสรุปรูปแบบแรงจูงใจและปัญหาของแรงจูงใจจากนั้นนำเสนอข้อมูล จากผลวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบของตารางความถี่และการพัฒนาตามลักษณะของข้อมูล

ผลการวิจัย

การวิจัยการศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์กรณีศึกษา ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในด้านการงานและการเงิน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 พนักงานมีความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงปลอดภัยในด้านการงานและการเงิน เนื่องจากองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การบริหารจัดการที่มีความยืดหยุ่น ทันต่อการเปลี่ยนแปลง องค์กรมีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และยังมีผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำสูง ตามลำดับ

1.2 ลักษณะปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยในด้านการงานและการเงินสรุปได้ว่า พนักงานในงานประชาสัมพันธ์ พบปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านการงานและการเงินคือ ปัญหาเรื่องเงินเดือนหรือค่าจ้าง ที่ได้รับคิดเป็นแบบรายวัน ซึ่งบางครั้งพนักงานจำเป็นต้องหยุดงาน เช่น ติดโควิด-19, ไข้หวัดใหญ่ เป็นต้น ซึ่งทำให้เสียรายได้ตรงส่วนนี้ไปอย่างเลือกไม่ได้ และถัดมาคือ เงินเดือนไม่พอใช้จนถึงเดือนถัดไป เพราะเงินเดือนออกล่าช้า กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานค่อนข้างเยอะและละเอียดมาก และต้องมีการปรับตัวค่อนข้างบ่อย เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหารตลอดเวลา

2. ด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 พนักงานในงานประชาสัมพันธ์ มีความรู้สึกปลอดภัยด้านสุขภาพ เนื่องจากองค์กรมีการจัดทำสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย ทางอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเป็นอันดับแรก องค์กรมีความห่วงใยสุขภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และไข้หวัดใหญ่ในช่วงที่ผ่านมา จึงมีการจัดการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 และฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ให้แก่พนักงานทุกปี และมีมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคต่างๆ โดยจัดการหาหน้ากากอนามัย เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ และอุปกรณ์ป้องกันต่างๆ เพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่เชื้อของเชื้อโรค และมีการรายงานเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยภายในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

2.2 ลักษณะปัญหาด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ สรุปได้ว่า พนักงานในงานประชาสัมพันธ์ มีอาการปวดเมื่อยตามร่างกายจากการยืนนานๆ เนื่องจากต้องทำงานในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย รองลงมาคือ มีความกดดันในการทำงาน เนื่องจากบางครั้งต้องทำงานแข่งกับเวลา หรือสถานการณ์คับขัน และมีร่างกายที่อ่อนล้าและอ่อนเพลีย เนื่องจากต้องทำงานติดกันหลายวันและมีสภาพจิตใจแย่ เนื่องจากต้องเป็นที่รองรับอารมณ์ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ในหลายๆ ครั้ง

3. ด้านความรับผิดชอบและหน้าที่การงาน มีรายละเอียดดังนี้

3.1 พนักงานในงานประชาสัมพันธ์ มีความรู้สึกพึงพอใจกับความรับผิดชอบและหน้าที่การงาน ที่มีการแบ่งหน้าที่และขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน โดยแต่ละเดือนจะมีการกำหนดหน้าที่และเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และมีการฝึกอบรมทักษะในการทำงานเป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทุกคน เช่น การอบรมการช่วยเหลือผู้พิการ หรือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

3.2 ลักษณะปัญหาด้านความรับผิดชอบและหน้าที่การงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ สรุปได้ว่า พนักงานในงานประชาสัมพันธ์ พบปัญหาด้านความรับผิดชอบและหน้าที่ในการงาน เกี่ยวกับ มีงานนอกเหนืองานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งค่อนข้างสูง จึงต้องได้รับการแก้ไขในทันทีเพื่อให้การทำงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีงานเพิ่มเติมเข้ามาพร้อมกันหลายงาน จนไม่สามารถทำได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ และปัญหาหัวหน้าที่ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็น, ปัญหาเพื่อนร่วมไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการทำงานและปัญหาความไม่ต่อเนื่องในการทำงาน ที่อาจต้องมีการแก้ปัญหาต่อไป

4. ด้านความสำเร็จการงานและหน้าที่ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 พนักงานในงานประชาสัมพันธ์ ประสบผลสำเร็จด้านการงานและหน้าที่

โดยได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ตำแหน่งงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความสารถที่มี และได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้เรียนกับงานที่ได้รับมอบหมาย สุดท้ายคือ มีการเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถเป็นอันดับสุดท้าย

4.2 ลักษณะปัญหาด้านความสำเร็จการทำงานและหน้าที่ของพนักงานในงานประชาสัมพันธุ์ สรุปได้ว่า พนักงานในงานประชาสัมพันธุ์ มีปัญหาด้านความสำเร็จการทำงานและหน้าที่ เรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การ เนื่องจากตำแหน่งงานนี้มีเพียงตำแหน่งงานเดียวไม่สามารถเลื่อนขั้นได้ และเป็นบริษัทจัดจ้างภายนอก จึงทำให้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มี

5. ด้านเครื่องมือวัดผลงาน มีรายละเอียดดังนี้

5.1 พนักงานในงานประชาสัมพันธุ์ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจกับเครื่องมือวัดผลงาน เนื่องจากมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี และเครื่องมือวัดผลงานมีความเหมาะสมกับงานและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

5.2 ลักษณะปัญหาด้านเครื่องมือวัดผลงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธุ์ สรุปได้ว่า พนักงานในงานประชาสัมพันธุ์ ไม่พบปัญหาด้านเครื่องมือวัดผลงาน เนื่องจากมีการประเมินการทำงานตามเหมาะสมในทุกๆปี

6. ด้านผลตอบแทนจากการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

6.1 พนักงานในงานประชาสัมพันธุ์ รู้สึกพึงพอใจกับผลตอบแทนด้านเงินเดือนหรือค่าจ้าง ซึ่งเป็นไปตามที่องค์กรกำหนดไว้และอยู่ในเกณฑ์ที่ดี รองลงมาคือ ค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา กรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือไม่คาดคิด และได้รับเงินค่าชุดเครื่องแบบตามลำดับ

6.2 ลักษณะปัญหาด้านผลตอบแทนจากการทำงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธุ์ สรุปได้ว่า พนักงานในงานประชาสัมพันธุ์ พบปัญหาด้านผลตอบแทนจากการทำงาน คือเรื่องเงินเดือนหรือค่าจ้าง ออกล่าช้า ซึ่งออกช่วงประมาณวันที่ 1-5 ของต้นเดือนถัดไป รองลงมาคือปัญหาเรื่องค่าสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทไม่มีให้แก่พนักงาน ซึ่งอาจเป็นปัญหาด้านแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานที่จะทำงานต่อไปในบริษัท และบริษัทยังไม่มีโบนัสและรางวัลประจำปี และไม่มีการจัดงานเลี้ยงช่วงเทศกาลต่างๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทจัดจ้างภายนอก จึงทำให้ไม่ค่อยมีสวัสดิการและค่าตอบแทนอย่างอื่นให้กับพนักงาน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในงานประชาสัมพันธุ์ กรณีศึกษา ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยการกำหนดรูปแบบแรงจูงใจทั้งหมด 6 ประเด็น

สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในด้านการงานและการเงิน สรุปได้ว่ารูปแบบแรงจูงใจด้านความมั่นคงปลอดภัยในด้านการงานและการเงินนี้มีผลด้านความเชื่อให้แก่พนักงานในงานประชาสัมพันธ์ในการเลือกทำงานที่นี้ เนื่องจากการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการบริหารจัดการที่มีความยืดหยุ่น ทันต่อการเปลี่ยนแปลง องค์กรมีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และองค์กรยังมีผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำสูง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (1954) และสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (1972) ที่กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่เคร่งครัดกับลำดับของความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (1959) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการความพึงพอใจในด้านปัจจัยค่าจูง คือ ด้านการบริหารจัดการที่ดีและการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้มนุษย์มีแรงจูงใจในการทำงาน และยังเป็นการรักษาพนักงานในงานประชาสัมพันธ์ให้ทำงานอยู่กับองค์กรนานๆ

2. ด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพ สรุปได้สร้างรูปแบบแรงจูงใจของพนักงาน มีความรู้สึกปลอดภัยสุขภาพมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกที่ทำงานที่นี้ เนื่องจากองค์กรมีการจัดทำสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย ทางอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ตามคู่มือความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นอันดับแรก อันดับถัดมาคือ มีความห่วงใยสุขภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 และไข้หวัดใหญ่ในช่วงที่ผ่านมา จึงมีการจัดการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 และวัคซีนไข้หวัดใหญ่ให้แก่พนักงานทุกปี และมีมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคต่างๆ โดยจัดการหาหน้ากากอนามัย เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ และอุปกรณ์การป้องกันต่างๆ เพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่เชื้อของเชื้อโรค และมีการรายงานเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (1954) และสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (1972) ที่กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่ต้องให้สุขภาพร่างกายแข็งแรงและปลอดภัยจากทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเชื้อไวรัสที่กำลังแพร่ระบาด เมื่อองค์กรมีการบริหารจัดการที่สร้างความน่าเชื่อถือก็ทำให้พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยจากการทำงานมากเช่นกัน

3. ด้านความรับผิดชอบและหน้าที่การงาน สรุปได้ว่ารูปแบบแรงจูงใจของพนักงานในด้านความรับผิดชอบและหน้าที่ในการทำงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงานที่นี้ เนื่องจากการแบ่งหน้าที่และขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน โดยแต่ละเดือนจะมีการกำหนดหน้าที่และเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และมีการฝึกอบรมทักษะในการทำงานเป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทุกคน เช่น การอบรมการช่วยเหลือผู้พิการ หรือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg

(1959) ที่กล่าวว่า ลักษณะของงาน คืองานที่มีความน่าสนใจ งานที่มีความท้าทายให้ลงมือทำงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยองค์การจะต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความสำคัญ พนักงานมีความหมายต่อกระบวนการทำงานเพื่อให้พนักงานได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) ของ Locke (1980) กล่าวว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย โดยการกำหนดเป้าหมายผลการกระทำที่เฉพาะเจาะจง และท้าทาย สามารถจูงใจและเป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรมในทางที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

4. ด้านความสำเร็จการงานและหน้าที่ สรุปลได้ว่ารูปแบบแรงจูงใจของพนักงานในด้านความสำเร็จการงานและหน้าที่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงานที่นี้ เนื่องจากได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ตำแหน่งงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความสารถที่มี และได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้เรียนกับงานที่ได้รับมอบหมาย สุดท้ายคือ มีการเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (1954) ที่กล่าวว่าความต้องการประสพความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งความต้องการนี้บุคคลแต่ละคนจะมีความต้องการหรือความคาดหวังที่แตกต่างกันไปตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (1959) ที่กล่าวว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จตามกำหนดและประสพผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ต่างๆ และรู้จักการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานประสพผลสำเร็จจะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ ในผลงานนั้น และทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของแมคเคลแลนด์ (1961) กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จในการทำงานคือ ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุด และทำให้สำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ และเมื่อทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป

5. ด้านเครื่องมือวัดผลงาน สรุปลได้ว่ารูปแบบแรงจูงใจของพนักงานในด้านเครื่องมือวัดผลงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงานที่นี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจกับเครื่องมือวัดผลงาน เนื่องจากมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี และเครื่องมือวัดผลงานมีความเหมาะสมกับงานและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคของอดัม (1963) ที่กล่าวว่า การลงทุนหรือลงมือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งย่อมได้รับผลตอบแทนเสมอ เมื่อผลตอบแทนที่เสมอภาคพนักงานจะรู้สึกถึงความเป็นธรรม

6. ด้านผลตอบแทนจากการทำงาน สรุปลได้ว่ารูปแบบแรงจูงใจของพนักงานในด้านผลตอบแทนจากการทำงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำงานที่นี้ เนื่องจากพนักงานพึงพอใจกับผลตอบแทนด้านเงินเดือนหรือค่าจ้าง ซึ่งเป็นไปตามที่องค์กรกำหนดไว้และอยู่ในเกณฑ์ที่ดี รองลงมาคือ ค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา กรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือไม่คาดคิด และได้รับเงินค่าชุดเครื่องแบบ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (1959) กล่าวว่า ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่พนักงานพึงได้รับ

อย่างเหมาะสมกับงานที่ทำ เช่น เงินเดือน เงินพิเศษ รวมถึงในรูปแบบสวัสดิการต่างๆ ที่อยู่ในระดับเพียงพอ และเป็นที่พอใจของพนักงาน หรือทฤษฎีความเสมอภาคของอดัม (1963) กล่าวว่า ผลตอบแทนที่ได้รับควรเหมาะสมกับการลงทุนหรือลงมือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

- นิภา แก้วศรีงาม. (2527). จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐกานต์. (2555). ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์. [ออนไลน์]. จาก:
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=229&pageid=2&read=true&count=true. ค้นเมื่อ 14 ต.ค.66.
- Alderfer, C.P. (1972). Existence. Relatedness and Growth. New York : Free press, Quoted in Feldman, Danial C and Arnold, Hugh J. Management Individual and Group Behavior in Organizations. Tokyo : McGraw-Hill international Book Company.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Locke, E.A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. Handbook of Industail and Organizational Psychology. Rand - McNally.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, 50, 370-396.
- McClelland, C. (1961). The Achieving Society. New York: D. Van Nostrand Company Ine.