

อิทธิพลของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กรณีศึกษาขององค์การมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

ปิยะ สุทธเขต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ลักษณะงานของบุคลากร และ (2) วิเคราะห์ลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ บุคลากรองค์การมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการศึกษาพบว่า (1) บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งกับลักษณะงานภาพรวมขององค์การมหาชนที่ตนเองทำงานอยู่ ($\bar{X}=4.39$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านความหลากหลายทางทักษะ ($\bar{X}=4.52$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{X}=4.46$) ด้านความสำคัญของงาน ($\bar{X}=4.36$) ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน ($\bar{X}=4.32$) และด้านความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X}=4.26$) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.47$) และ (2) การวิเคราะห์ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรพบว่า ลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และด้านผลสะท้อนกลับในงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ลักษณะงานในด้านความหลากหลายทางทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และด้านความมีอิสระไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

คำสำคัญ: อิทธิพลของลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน บุคลากรในองค์การมหาชน

บทนำ

ในยุคที่การทำงานขององค์กรภาครัฐต้องเผชิญกับความท้าทายมากมาย ความพึงพอใจในงานของบุคลากรกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่มีลักษณะเป็น “องค์กรมหาชน” เป็นหน่วยงานกึ่งอิสระ และสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ โดยเน้นตอบสนองความต้องการประชาชน พัฒนานวัตกรรม และสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ โดยในเขตภาคเหนือมีจังหวัดเชียงใหม่เป็นที่ตั้งสำนักงานขององค์กรมหาชนหลายแห่ง ซึ่งล้วนให้ความสำคัญกับการสร้างประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากการดำเนินงานที่มีคุณภาพจะช่วยผลักดันการพัฒนาอย่างยั่งยืนในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ลักษณะของงานที่บุคลากรทำมีความหลากหลาย ตั้งแต่การวิจัย การจัดการโครงการ การสื่อสารผลการวิจัย ไปจนถึงการทำงานร่วมกับชุมชน ในแต่ละด้านมีความท้าทายและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในงานที่ทำ หากบุคลากรรู้สึกว่าคุณภาพงานที่ได้รับไม่สอดคล้องกับความสามารถหรือความสนใจ อาจส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ดังนั้นการศึกษาอิทธิพลของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

การศึกษาอิทธิพลของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญต่อองค์กรในหลายด้าน โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หากองค์กรสามารถระบุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจน จะช่วยให้สามารถวางแผนและปรับปรุงการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงระหว่างองค์กรกับบุคลากร ช่วยส่งเสริมความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานของบุคลากรมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน การมีบุคลากรที่พึงพอใจในงานจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสถาบันวิจัยที่ต้องการสร้างผลงานที่มีคุณค่าและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การมีบุคลากรที่พึงพอใจในงานยังช่วยลดอัตราการลาออก ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรใหม่ และช่วยสร้างทีมงานที่มีความต่อเนื่องและประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันองค์กรมหาชนในจังหวัดเชียงใหม่ได้เผชิญกับปัญหาหลายประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน หนึ่งในปัญหาสำคัญคือ ลักษณะของงานบางประเภทอาจมีความซับซ้อนสูงหรือมีความรับผิดชอบมาก แต่บุคลากรไม่ได้รับการสนับสนุนหรือทรัพยากรที่เพียงพอในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียดและความไม่พอใจ นอกจากนี้ การขาดการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรอาจทำให้เกิดความสับสนและความเข้าใจผิดในลักษณะงาน อีกประเด็นที่สำคัญคือ ขาดโอกาสในการพัฒนาอาชีพและการฝึกอบรม ที่สามารถช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสม หากบุคลากรไม่มีโอกาสในการพัฒนาและเติบโตในสายอาชีพ ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายและไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ ปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ก็มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรด้วย ดังนั้น การศึกษาอิทธิพลของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร จึงจะเป็นฐานสำคัญช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถพัฒนานโยบายที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานได้ ผลการวิจัยจะสร้างข้อมูลที่จำเป็นในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ การมีความพึงพอใจในงานยังสามารถ

สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ส่งเสริมให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและมีส่วนร่วมในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยลดปัญหาการลาออกและสร้างทีมงานที่มีความมั่นคง

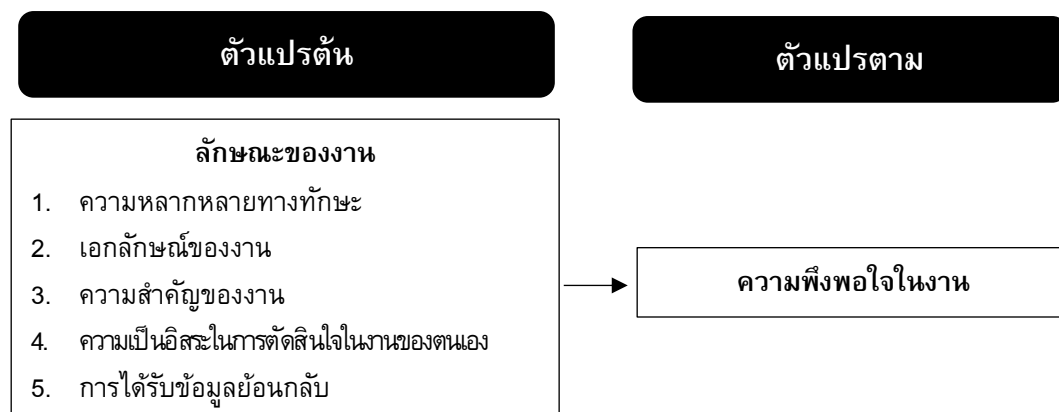
วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ลักษณะงานของบุคลากรองค์การมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดและสมมติฐาน

1) กรอบแนวคิด

การวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดรูปแบบลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1976) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความหลากหลายทางทักษะ (2) เอกลักษณะของงาน (3) ความสำคัญของงาน (4) ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในงานของตนเอง และ (5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ และแนวคิดความพึงพอใจในงานของ Herzberg (1959) ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีสองปัจจัย เพื่อศึกษาลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร โดยแสดงในรูปแบบกรอบแนวคิดดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2) สมมติฐานการวิจัย

H₁ ลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

H₂ ลักษณะงานด้านเอกลักษณะของงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

H₃ ลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

H₄ ลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในการตัดสินใจในงานของตนเองมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

H₅ ลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรขององค์การมหาชนแห่งหนึ่ง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 891 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณขนาดตัวอย่างขั้นต่ำด้วยวิธีการของ Yamane (1973) ในระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 278 คน อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดความแม่นยำและป้องกันความผิดพลาดของการเก็บข้อมูลจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 300 คน

2. เครื่องมือการวิจัย

2.1 เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ข้อมูลความพึงพอใจในงาน โดยมีข้อคำถามในส่วนที่ 2 กำหนดให้มีการตอบแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบ Likert (1961) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามดังนี้

(1) ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน

ระดับคะแนน	5	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน	4	หมายถึง เห็นด้วย
ระดับคะแนน	3	หมายถึง ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน	2	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(2) ข้อคำถามความพึงพอใจในงาน

ระดับคะแนน	5	หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง พึงพอใจมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามทำการ Pre-test กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน เพื่อประเมินความเข้าใจและความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถามสำหรับนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแบบสอบถามให้เหมาะสมในการรวบรวมข้อมูลจริง จากนั้นนำไป Pilot-test กับกลุ่มเป้าหมายที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธี Cronbach's Alpha กับตัวแปรลักษณะงานจำนวน 5 ด้าน ได้ผลการทดสอบ ดังนี้ (1) ด้านหลากหลายทางทักษะ (0.793) (2) เอกลักษณะของงาน (0.794) (3) ความสำคัญของงาน (0.727) (4) ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในงานของตนเอง (0.937) และ (5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (0.719) ในส่วนของตัวแปรความพึงพอใจในงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.777 โดยจากการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา พบว่าตัวแปรทั้งหมดมีค่าระหว่าง 0.719-0.937 ซึ่งเป็นไปตามคำแนะนำของ Hair et al. (2010) ที่ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมากกว่า 0.7

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบกระดาษ (Hard copy) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรขององค์การมหาชนแห่งหนึ่ง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 300 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลความความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานจำนวน 5 ระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) การแปลผลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(2) การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจงานด้วยสถิติเชิงอนุมานคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 61 เป็นเพศหญิง และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 41.7) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.7) สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี และร้อยละ 36.3 ทำงานในตำแหน่งงานจ้างเหมาบริการ

2. ข้อมูลลักษณะงาน

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งกับลักษณะงานในภาพรวม ($\bar{X}=4.39$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านความหลากหลายทางทักษะ ($\bar{X}=4.52$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{X}=4.46$) ด้านความสำคัญของงาน ($\bar{X}=4.36$) ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน ($\bar{X}=4.32$) และด้านความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X}=4.26$) (ตาราง 3)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S	ระดับความคิดเห็น
1) ด้านความหลากหลายทางทักษะ	4.52	0.554	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2) ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4.46	0.565	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3) ด้านความสำคัญของงาน	4.36	0.648	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4) ด้านความมีอิสระในการทำงาน	4.26	0.712	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5) ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน	4.32	0.609	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.39	0.511	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หมายเหตุ: 4.21-5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.41-4.20=เห็นด้วย, 2.61-3.40=ไม่แน่ใจ, 1.81-2.60= ไม่เห็นด้วย, 1.00-1.80=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ความพึงพอใจในงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.47$) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ พึงพอใจกับงานที่ได้สำเร็จ ($\bar{X}=4.55$) รองลงมา ได้แก่ มีความรู้สึกดีที่ได้ทำงานที่นี่ ($\bar{X}=4.52$) พึงพอใจกับงานที่ทำอยู่ ($\bar{X}=4.46$) และพึงพอใจกับวิธีที่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานปฏิบัติต่อตนเอง ($\bar{X}=4.36$) ตามลำดับ (ตาราง 4)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
พึงพอใจกับงานที่ทำอยู่	4.46	0.671	มากที่สุด
พึงพอใจกับวิธีที่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานปฏิบัติต่อตนเอง	4.36	0.697	มาก
พึงพอใจกับงานที่ทำได้สำเร็จ	4.55	0.650	มากที่สุด
มีความรู้สึกดีที่ได้ทำงานที่นี่	4.52	0.676	มากที่สุด
รวม	4.47	0.594	มากที่สุด

หมายเหตุ: 4.21-5.00=พึงพอใจมากที่สุด, 3.41-4.20พึงพอใจมาก, 2.61-3.40=พึงพอใจปานกลาง, 1.81-2.60= พึงพอใจน้อย, 1.00-1.80=พึงพอใจน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน

จากผลการศึกษาราง 5 พบว่า ลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานและด้านผลสะท้อนกลับในงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านความหลายหลายทางทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และด้านความเป็นอิสระในงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร โดยด้านที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในงานคือ ด้านผลสะท้อนกลับในงาน ($Beta=0.378$, $p<0.05$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ($Beta=0.178$, $p<0.05$) ด้านความเป็นอิสระในงาน ($Beta=0.089$, $p>0.05$) ด้านความหลายหลายทางทักษะ ($Beta=0.064$, $p>0.05$) และด้านความสำคัญของงาน ($Beta=0.020$, $p>0.05$) ตามลำดับ จากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ยอมรับสมมติฐาน H_2 , และ H_5 ที่ว่าด้วยลักษณะงานที่มีเอกลักษณ์ของงานและมีผลสะท้อนกลับมีผลต่อความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามผลการศึกษาได้ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 , H_3 และ H_4 ที่บ่งชี้ว่า ลักษณะงานที่มีความหลายหลายทางทักษะ การให้ความสำคัญของงาน และความเป็นอิสระในงานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ตาราง 5 การวิเคราะห์อิทธิพลของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(ค่าคงที่)	1.332	.253		5.273	.000
ด้านความหลายหลายทางทักษะ	.069	.067	.064	1.022	.308
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	.187	.075	.178	2.498	.013
ด้านความสำคัญของงาน	.018	.063	.020	.289	.772
ด้านความเป็นอิสระในงาน	.074	.062	.089	1.195	.233
ด้านผลสะท้อนกลับในงาน	.370	.064	.378	5.826	.000

ค่าคงที่ 1.332 ; $SE_{est} = \pm .46$

$R = .626$, $R^2 = .392$, Adjusted R Square = 0.381, $F = 37.456$

อภิปรายผล

การศึกษาได้บ่งชี้ถึงลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร องค์การมหาชนแห่งหนึ่ง จังหวัดเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการมีลักษณะงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ รวมถึงการทำงานที่มีลักษณะเฉพาะตัวหรือมีความสำคัญต่อองค์กร สามารถสร้างความรู้สึกรักภูมิใจและคุณค่าในงานที่ทำให้กับบุคลากร การได้รับมอบหมายงานที่แสดงถึงความสามารถเฉพาะตัวทำให้บุคลากรรู้สึกที่ตนเองมีบทบาทสำคัญในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น การมีงานที่มีเอกลักษณ์และความท้าทายยังช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการทำงานมากยิ่งขึ้นและรักษาคุณภาพของงานให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ การได้รับความเชื่อมั่นจากองค์กรในการมอบหมายงานที่สำคัญและมีเอกลักษณ์ยังส่งผลให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจและมีความพึงพอใจในงานที่ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับณรงค์เดช โกรัตน์ (2563) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยคำจูงต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำกลยุทธ์หรือมาตรการในการบริหารบุคลากรเทศบาลให้มีความเหมาะสม

นอกจากนี้การได้รับผลสะท้อนกลับในงาน หรือการที่บุคลากรได้รับการตอบรับ ตลอดจนคำแนะนำเกี่ยวกับผลงานจากทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน การได้รับผลสะท้อนกลับที่ดีหรือการได้รับคำแนะนำที่สามารถนำไปปรับปรุงการทำงานได้ จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเองและเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากร โดยการได้รับการยอมรับในผลงานทำให้บุคลากรรู้สึกถึงการพัฒนาและการเติบโตในอาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ ผลสะท้อนกลับที่เป็นบวกยังช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและกระตุ้นให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาความสามารถส่วนบุคคลในระยะยาว ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสามารถสนับสนุนผลการศึกษาจากการศึกษาของรัชชัย ทองอู่ และอนุรักษ เรืองรอบ (2563) ที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ รวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลสังกัดกรมกำลังพลทหารบก พบว่า ผลตอบกลับของงานเป็นหนึ่งในปัจจัยมีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ รวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าแม้ว่าบุคลากรในองค์การมหาชนจะต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงานในลักษณะของการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน แต่ทักษะเหล่านั้นกลับไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพวกเขาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอาจเกิดจากลักษณะการจัดการงานในองค์กรที่มีกระบวนการทำงานที่ถูกกำหนดอย่างชัดเจนและแบ่งแยกหน้าที่การทำงานอย่างเป็นระบบ บุคลากรแต่ละคนมักได้รับมอบหมายงานที่เฉพาะเจาะจงในกรอบที่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถใช้ทักษะที่

หลากหลายได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ องค์การมหาชนมีการจัดตั้งกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งอาจทำให้บุคลากรไม่ได้มีโอกาสได้ทดลองใช้ทักษะที่หลากหลายหรือได้พัฒนาทักษะใหม่ๆ ผ่านการปฏิบัติงานในหลากหลายบริบท ดังนั้น ความหลากหลายของทักษะจึงไม่สามารถกระตุ้นหรือเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

เช่นเดียวกันกับความสำคัญของงาน โดยผลการศึกษาพบว่า แม้งานที่บุคลากรทำจะมีความสำคัญต่อองค์กร แต่ผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจในงานกลับไม่ได้มีความสัมพันธ์ที่ชัดเจนหรือมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยหนึ่งที่เป็นสาเหตุของผลลัพธ์นี้คือ การที่บุคลากรอาจรับรู้ว่าหน้าที่ของตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร แต่ความสำคัญของงานดังกล่าวไม่ได้เชื่อมโยงกับความรู้สึถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือการกำหนดทิศทางของงานในองค์กร บุคลากรอาจรู้สึกที่ตนเองทำงานที่มีความสำคัญแต่ไม่ได้รับการยอมรับในแง่ของการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจทางกลยุทธ์หรือการกำหนดนโยบายขององค์กร ซึ่งส่งผลให้ความสำคัญของงานที่ทำไม่ได้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในทางที่คาดหวัง

ในส่วนด้านความเป็นอิสระในงาน ผลการศึกษาพบว่า แม้ว่าบุคลากรบางคนจะได้รับอิสระในการทำงานในบางตามกรอบของภาระหน้าที่ แต่ความอิสระนั้นกลับไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพวกเขาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่เป็นไปได้คือ ลักษณะขององค์การมหาชนที่มีกระบวนการทำงานที่ถูกควบคุมและกำหนดกรอบอย่างเคร่งครัด โดยมีการแบ่งหน้าที่การทำงานและการตัดสินใจอย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรไม่สามารถมีอิสระในการตัดสินใจหรือเลือกวิธีการทำงานตามความต้องการของตนเองได้ แม้จะมีการให้สิทธิในการจัดการเวลาหรือกระบวนการทำงานในบางกรณี แต่ความอิสระเหล่านั้นไม่ได้ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการควบคุมที่เข้มงวดและการกำหนดกรอบการทำงานในองค์กรยังคงจำกัดความสามารถของบุคลากรในการตัดสินใจอย่างอิสระในงานที่ทำ ซึ่งทำให้ความอิสระในงานไม่ได้เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานอย่างที่ควรจะเป็น

สรุปผล

การศึกษาสามารถสรุปผลได้ว่า ลักษณะงานที่มีเอกลักษณ์ และสามารถสะท้อนผลการทำงานย้อนกลับได้ สามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากรได้ ในขณะที่ลักษณะงานที่มีเน้นความหลากหลายทางทักษะ การให้ความสำคัญของงาน และความเป็นอิสระในงานไม่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการวิจัยที่ระบุว่า ลักษณะงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและสามารถสะท้อนผลการทำงานย้อนกลับได้ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นฐานในการ

ปรับปรุงการออกแบบลักษณะงานให้มีเอกลักษณ์ที่ชัดเจน พร้อมพัฒนาระบบที่ช่วยให้บุคลากรสามารถมองเห็นผลลัพธ์ของการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดทำระบบประเมินผลที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายองค์กร นอกจากนี้ ฝ่ายพัฒนาองค์กรควรจัดกิจกรรมอบรมและพัฒนาศักยภาพที่มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของบุคลากรในงานที่ทำและผลกระทบต่อองค์กร เช่น การอบรมการติดตามและประเมินผลโครงการ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของงานในภาพรวม

1.2 การสะท้อนผลการทำงานย้อนกลับสามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากร ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรนำข้อมูลที่ได้การศึกษานี้ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดทำรายงานผลสำเร็จของโครงการและการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของตนอย่างรวดเร็วและชัดเจน และที่สำคัญผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้างานในแต่ละแผนกควรมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารผลการดำเนินงานแก่บุคลากรในส่วนงานของตน เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันและการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร อันจะนำไปสู่การสร้าง ความผูกพันในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรพิจารณาขยายขอบเขตการวิจัยไปยังองค์กรภาครัฐและเอกชนในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาในบริบทที่หลากหลาย โดยการศึกษานี้ อาจช่วยให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและมีความหลากหลายในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรในหลายองค์กร

2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่ถูกนำมาพิจารณาในการวิจัยครั้งนี้ แต่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน

2.3 ควรพิจารณาใช้วิธีการวิจัยที่หลากหลายทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกและการศึกษาเชิงกรณี เพื่อเพิ่มมิติในการทำ ความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างรอบด้านและครอบคลุม

2.4 ควรทำการศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานในระยะยาว เพื่อสังเกตการเปลี่ยนแปลงในความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะการติดตามผลกระทบจากการดำเนินนโยบายหรือการปรับเปลี่ยนการทำงานในองค์กร

2.5 ควรศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ณรงค์เดช โกรตนะ. (2563) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 3(2), 78-88.
- ธัชชัย ทองอู่ และ อนรุักษ์ เรืองรอบ. (2563). ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*, 15(1), 61–73.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). USA: Hall International.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.