

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กรณีศึกษา องค์การมหาชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่

พงศ์พิชญ์ ทิศทองดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรกรณีศึกษาองค์การมหาชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Forms จำนวน 150 คน และแบบสอบถามออฟไลน์ในรูปแบบกระดาษ จำนวน 150 คน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานจ้างเหมาบริการ และมีอายุการทำงาน 6-10 ปี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรองค์การมหาชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) โดยมีปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจในงานมากกว่าปัจจัยจูงใจ ($\beta = 0.616 > \beta = 0.184$)

ความสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ความพึงพอใจในงาน

บทนำ

ในปัจจุบัน โลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคม รวมถึงภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการบริการประชาชนและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดความท้าทายใหม่ๆ ที่บุคลากรในองค์กรมหาชนต้องเผชิญ เช่น ความกดดันจากภาวะเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการทำงานที่เน้นความคล่องตัวและการทำงานระยะไกล

สิ่งเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กรมหาชน โดยเฉพาะในด้านความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานขององค์กร บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานมักจะมีการแสดงผลการทำงานที่ดี มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความภักดีต่อองค์กร ในขณะที่บุคลากรที่ขาดความพึงพอใจอาจทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน อาทิเช่น การลาออก การขาดแรงจูงใจ หรือการทำงานที่ไม่เต็มที่

ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมหาชนจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็น เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานทันกับยุคสมัยของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและแข่งขันที่เกิดขึ้นตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรที่มีเพราะในการปฏิบัติงานจริงมีความหลากหลายกระบวนการที่ไม่ได้ผ่านเครื่องจักร และต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรเป็นแรงขับเคลื่อน เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน บรรยากาศของการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทักษะที่มีต่องาน และองค์กร จึงจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรเกิดความสุข และความมั่นคงในการทำงาน มีอนาคตก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรเกิดความทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่

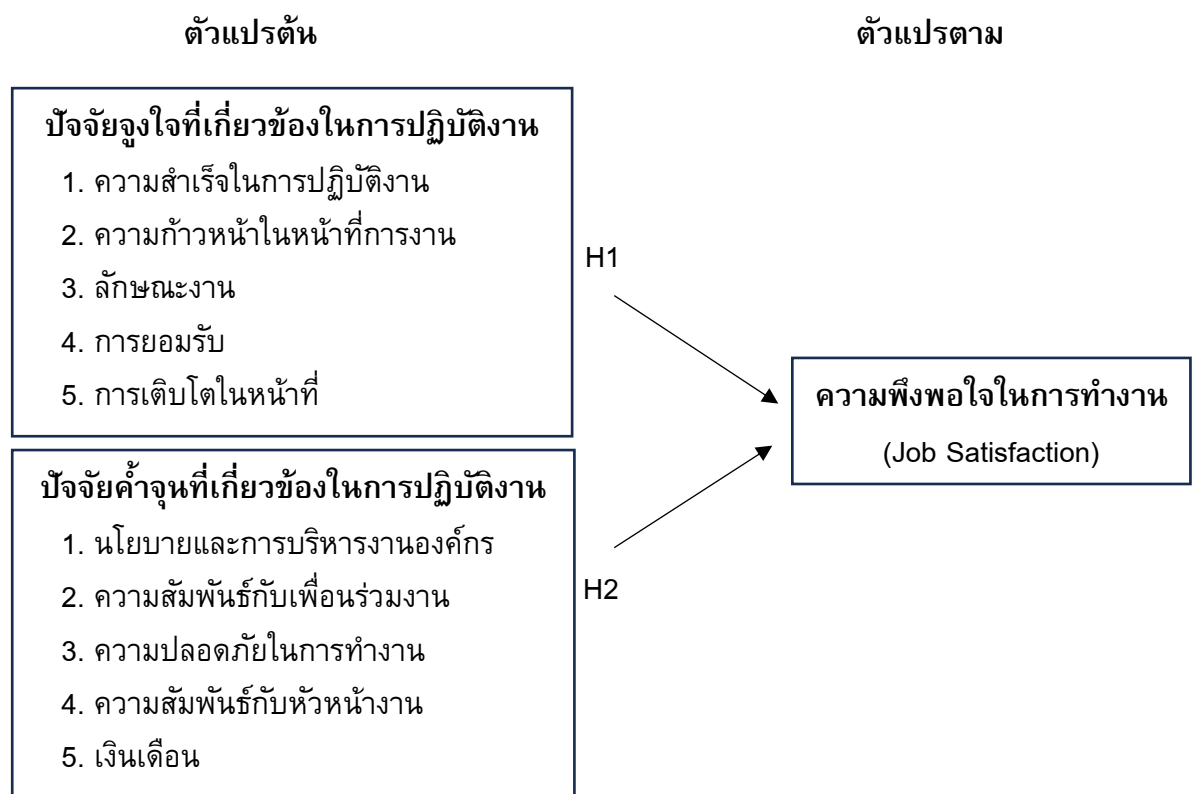
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กรณีศึกษา องค์กรมหาชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรองค์กรมหาชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)) เป็นปัจจัยที่เมื่อมีจะทำให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจในงาน แต่หากขาดไปจะไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจ เช่น ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) ลักษณะงาน (The work itself) การยอมรับ (Recognition) การเติบโตในหน้าที่

(Growth) และ ปัจจัยต่ำจน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่หากไม่มีจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน แต่เมื่อมีอยู่ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น เช่น นโยบายองค์กร (Company policy) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) ความปลอดภัยในการทำงาน (Work security) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) เงิน (Money) ในการวิจัยนี้ ตัวแปรต้นคือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยต่ำจน ซึ่งมีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ที่เป็นตัวแปรตาม โดยคาดว่าปัจจัยทั้งสองจะมีผลกระทบที่แตกต่างกันต่อระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากร โดยแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

คำถามการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร องค์การมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

H1 : ปัจจัยจูงใจมีผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร

H2 : ปัจจัยต่ำจนมีผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือหากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Herzberg (1959) ได้นำเสนอ ทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัย (dual factor theory) โดยอธิบายว่าคนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงาน และเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เฮิร์ชเบิร์ก กล่าวว่าปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจ ทำให้นอกจากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors)

Taro Yamane (1973) ทฤษฎี Taro Yamane หรือ สูตร ทาโร่ ยามาเน่ มาจากชื่อของนักเศรษฐศาสตร์และสถิติชาวญี่ปุ่นที่คิดวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่มีประชากรมาก และรู้จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา เนื่องจากเมื่อมีจำนวนประชากรอยู่มาก การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการใช้ สูตร ทาโร่ ยามาเน่ จะช่วยให้ไม่ทำให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเล็กเกินไป ซึ่งจะส่งผลให้มีความคลาดเคลื่อนที่สูง และไม่ทำขนาดของกลุ่มตัวอย่างใหญ่เกินไปซึ่งจะทำให้ใช้เวลาและค่าใช้จ่ายในการเก็บตัวอย่างที่มากเกินไป โดยสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วย สูตร ทาโร่ ยามาเน่ ได้จาก $n = N \div (1 + Ne^2)$ โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (ที่ยอมรับ), N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด, และ e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริศนา พิมพา (2558) ได้สรุปผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า “ปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัด นครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน เขตอำเภอ ธาตุพนม จังหวัดนครพนม มีการกำหนด ปัจจัยด้านในต่างๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน และประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีการกำหนดแผนงาน โครงการ นโยบายสอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของบุคลากรมีระบบโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนช่วยให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบให้การสนับสนุนและส่งเสริม บุคลากรที่มีผลการ ปฏิบัติงานดีและมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความพึงพอใจกับการมีแบบ แผน แนวปฏิบัติที่ ชัดเจนสำหรับการทำงานในหน่วยงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงความรู้ความสามารถ และ ความถนัดจึงทำให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานในหน้าที่และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายอย่าง เต็มความสามารถ”

พรเทพ นวไพบูลย์ (2565). ได้สรุปผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ทำการปกครองจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ทำการปกครองจังหวัดฉะเชิงเทรา 10 ด้าน โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ บุคลากรที่ทำการปกครองจังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนอายุของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำการปกครองจังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า บุคลากรมีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานในที่ทำการปกครองจังหวัดฉะเชิงเทรา”

วรศิริ โหตระไวศยะ, ธันยมัย เจียรกุล (2556). ได้สรุปผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า “ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.581 และให้ความสำคัญกับ ปัจจัยบำรุงรักษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ กฎ/ ระเบียบ/นโยบาย การบริหารจัดการ/การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าจ้าง และค่าตอบแทนที่ได้รับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว สถานภาพ และความมั่นคง ในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.555 การเปรียบเทียบปัจจัยเชิงใจและปัจจัยบำรุงรักษาที่ส่งผล

ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน”

จิราพร พงษ์สกุล (2562). ศึกษาปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรภาครัฐ โดยพบว่า “สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เช่น สถานที่ทำงานงานสะดวกสบาย และการมีอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ นอกจากนี้ การสนับสนุนจากผู้บริหาร เช่น การให้โอกาสพัฒนาทักษะและการสื่อสารที่เปิดเผยระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากร มีความสำคัญต่อการสร้างความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น บุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมด้านสภาพแวดล้อมที่ดีจะมีความกระตือรือร้นและทำงานได้มีคุณภาพ”

กานต์ธิดา ภูมิไพโรจน์ (2560). ศึกษาความพึงพอใจในงานและปัจจัยคำจูนในองค์กรเอกชน โดยเน้นเรื่องสวัสดิการและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร พบว่า “สวัสดิการที่ดี เช่น ประกันสุขภาพ โบนัส หรือการสนับสนุนเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เป็นปัจจัยคำจูนที่สำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงและพอใจในงานของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับพนักงานที่มีความต้องการด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวสูง นอกจากนี้ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร เช่น การฝึกอบรมทักษะใหม่ๆ และการมีผู้บังคับบัญชาที่ให้การปรึกษา ก็มีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างความพึงพอใจและลดอัตราการลาออกในองค์กร”

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). การศึกษาค้นคว้าเสนอทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งแยกแยะระหว่างปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Motivators) และปัจจัยที่หากขาดไปอาจทำให้ไม่พึงพอใจ (Hygiene factors) โดยพบว่า “การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เช่น เงินเดือนที่เพียงพอและความปลอดภัยในการทำงานเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยลดความไม่พอใจ แต่ในขณะเดียวกันปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความท้าทายในการทำงาน การยอมรับผลงาน และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ การวิจัยนี้ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบงานและแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงาน”

De Carvalho, R. L., & Santos, A. S. (2015). การศึกษานี้ได้พัฒนารอบทฤษฎีที่ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงาน โดยกล่าวถึงทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยพบว่า “การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีส่วนสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร”

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร คือ บุคลากรองค์การมหาชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรขององค์การมหาชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้ สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ผลการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 277 คน เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการเก็บข้อมูลและป้องกันความผิดพลาดในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 23 คน จึงได้ขนาดตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 300 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1: การคัดกรองข้อมูล ส่วนที่ 2: ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 3: ข้อคำถามปัจจัยเชิงจิต ปัจจัย คำจูน และความพึงพอใจในงาน จำนวน 34 ข้อ ได้อ้างอิงจากงานวิจัยของ Tan และ Waheed (Tan & Waheed, 2011) โดยใช้มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert scale) ในการให้คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้ทำการ Pretest แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างหลัก จำนวน 5 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจในข้อคำถาม และตรวจสอบความเหมาะสมของคำถามในแบบสอบถามนั้นๆ จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้ไม่ใช่กลุ่มที่ใช้ในการวิจัยจริง เพื่อทดสอบว่าความเข้าใจในข้อคำถามและรูปแบบการสอบถามสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วย วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ยอมรับได้ต้องมีค่าเท่ากับ 0.70 ขึ้นไป โดยผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยเชิงจิต ได้ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) = 0.927 ปัจจัยคำจูน ได้

ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) = 0.938 ความพึงพอใจในงาน ได้ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) = 0.893

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในองค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อแบ่งประชากรออกตามประเภทตำแหน่งงานภายในองค์กร จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีโควตา (Quota Sampling) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทตำแหน่งงานตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต่อจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นสำหรับการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยกระจายแบบสอบถามในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

1. แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) จำนวน 150 คน โดยมีคำถามคัดกรองเพื่อให้ได้ผู้ตอบที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

2. แบบสอบถามออฟไลน์ (กระดาษ) จำนวน 150 คน จากการแจกแบบสอบถาม

ทั้งสองรูปแบบนี้ ผู้วิจัยได้รับผลตอบกลับรวมทั้งสิ้น 300 คน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป คือ

- 4.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของแต่ละข้อ

- 4.2 ข้อมูลแบบสอบถามปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยคำจูน และความพึงพอใจในงาน วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของแต่ละข้อ

โดยใช้เกณฑ์การแปลผลความหมายค่าเฉลี่ย มีการหาความกว้างของระดับเพื่อกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับความคิดเห็น แบบลิเคิร์ต (Likert scale) จึงสามารถนำมากำหนดคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ ได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

- 4.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติในการหาความสัมพันธ์ของข้อมูล และทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ด้วยการใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.7 มีอายุอยู่ที่ช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.7 ประเภทตำแหน่งงานจ้างเหมาบริการ คิดเป็นร้อยละ 46 มีช่วงอายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในงานของบุคลากร กรณีศึกษาองค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ (N = 300)

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ปัจจัยจูงใจ	4.43	0.437	มากที่สุด
ปัจจัยค้ำจุน	4.34	0.517	มากที่สุด
ความพึงพอใจในงาน	4.54	0.532	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในงานของบุคลากรของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.532$) รองลงมาคือ ปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.437$) ตามลำดับ และปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.517$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(ค่าคงที่)	0.806	0.204		3.949	0.000
ปัจจัยจูงใจ	0.224	0.070	0.184	3.183	0.002
ปัจจัยค้ำจุน	0.633	0.059	0.616	10.671	0.000

ค่าคงที่ 0.806 ; $SE_{est} = \pm 0.34$

$R = 0.765$, $R^2 = 0.585$, Adjusted R Square = 0.582, $F = 209.225$

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน สามารถพยากรณ์ต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรได้เท่ากับร้อยละ 58.5 ทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) โดยปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร ($\beta = 0.616$, $p < 0.001$) มากกว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร ($\beta = 0.184$, $p < 0.002$)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในงานบุคลากรน้อยกว่า ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผลกระทบที่เกิดจากปัจจัยค้ำจุนมักมีการตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกพื้นฐานของบุคลากรองค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ได้ดีกว่า เช่นด้านนโยบาย

องค์การ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านเงินเดือน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในครั้งนี้ องค์การควรมุ่งเน้นการปรับปรุงปัจจัยจูงใจที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจและมีแรงบันดาลใจในการทำงาน แต่ความสำคัญของการพัฒนาทั้งสองปัจจัยร่วมกันทั้งสองไม่ควรถูกมองแยกจากกัน เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจในงานของบุคลากร ต้องการการผสมผสานทั้งปัจจัยค่าจูงใจที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ในองค์การ และปัจจัยจูงใจที่กระตุ้นความมุ่งมั่นและการพัฒนาในงาน ดังนั้น องค์การต้องมีการพัฒนา นโยบายเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนานโยบายได้อย่างเหมาะสมในอนาคต เนื่องจากการวิจัยพบว่าปัจจัยเหล่านี้สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้ในระดับสูง ควรมีการติดตามผล และประเมินความพึงพอใจของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ดังนั้นการวิจัยในอนาคตควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์กรประเภทอื่น เช่น องค์กรเอกชนหรือองค์กรระหว่างประเทศ เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ความแตกต่างระหว่างองค์กร
2. การทำวิจัยเชิงลึกในเรื่องของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ เช่น การศึกษาในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์บุคลากร เพื่อเข้าใจถึงความต้องการและมุมมองของบุคลากรในรายละเอียดมากขึ้น อาจจะช่วยให้ออกแบบแนวทางการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีการติดตามผลการเปลี่ยนแปลงในระยะยาวหลังจากการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการวิจัย เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เพื่อประเมินว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระยะยาวหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- กานต์ธิดา ภูมิไพโรจน์. (2560). การวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเอกชน. วารสารวิจัยธุรกิจ, 9(1), 55-7.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). ความพึงพอใจและผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่. วารสารจิตวิทยา, 15(2), 123-135.
- จิราพร พงษ์สกุล. (2562). ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ. วารสารบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 12(3), 45-6.
- ปริศนา พิมพา. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)
- พรเทพ นวไพบูลย์. (2565). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองจังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)
- วัชรศิริ โหตระไวศยะ, ธันยมัย เจียรกุล. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 9(2), 97-110
- De Carvalho, R. L., & Santos, A. S. (2015). Work motivation and job satisfaction: Atheoretical framework. *Journal of Business Research*, 68(4), 10-21.
- Good, D. (1973). ความพึงพอใจ: ความหมายและมุมมองต่างๆ. *Journal of Psychology*, 12(3), 45-67.
- Herzberg, F. (1959). The motivation to work. *Psychological Bulletin*, 56(5), 396-423
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. JohnWiley & Sons, Inc.
- Tan, T. H., & Waheed, A. (2011). Employee motivation and its impact on job satisfaction in the fast food industry. *International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 73-94.
- Wolman, B. B. (1973). *The psychology of human motivation*. Academic Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.