

**แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน กรณีศึกษา  
พนักงานเทศบาลเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา**

**Effect of Work Motivation on Job Satisfaction and Employees' Happiness:  
A Case Study of Sadao Municipality, Songkhla Province.**

**นัตยา โชติกุล<sup>1\*</sup> และ ณัฐธิดา บุญเรือง<sup>2</sup>**  
**Nattaya Chotikul<sup>1\*</sup> and Nathatida Boonruang<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> อาจารย์, สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>1,2</sup> Lecturer, General Management Program Business Administration Hatyai University

\*Corresponding author, E-mail: nattaya\_c@hu.ac.th

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา โดยใช้วิธีการศึกษาจากการวิเคราะห์แบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรด้านแรงจูงใจ ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจที่ส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ลักษณะงานในความรับผิดชอบ, นโยบายและการสื่อสาร, สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ และความมั่นคง ตามลำดับ ซึ่งสามารถสร้างเป็นสมการเพื่อการพยากรณ์ได้ คือ  $\hat{Y} = 0.106 + 0.175$  (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) + 0.221(ค่าตอบแทนและสวัสดิการ) + 0.169 (ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง) + 0.179 (นโยบายและการสื่อสาร) + 0.187(ลักษณะงานในความรับผิดชอบ) จากสมการพยากรณ์ดังกล่าว สามารถอธิบายความสุขและความพึงพอใจของพนักงานได้ร้อยละ 99.70

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจในการทำงาน, ความพึงพอใจและความสุขในการทำงานเทศบาลเมืองสะเดา

### **Abstract**

The objective of this study was to investigate the effect of work motivation on job satisfaction and employees' happiness of Sadao municipal employees. The questionnaires were used to gather data and the data was analyzed by enter multiple regression analysis. The result found that salary and employee benefit was the first factor affecting the job satisfaction and employees' happiness of Sadao municipal employees. The second was followed by job responsibility, policy and communication, work environment, career path and security, respectively. It can be written prediction equation as follow:

$\hat{Y} = 0.106 + 0.175$  (work environment) + 0.221(salary and employee benefits) + 0.169 (career path and security) + 0.179 (policy and communication) + 0.187 (job



responsibility). The equation can describe the joy and satisfaction of employees was 99.70 percent.

**Keywords:** Job Motivation, Job Satisfaction and Employees' Happiness, Sadao Municipality

## บทนำ

ในองค์กรซึ่งมีบุคลากรที่ทำงานร่วมกันและมีความเกี่ยวพันกันนั้นการทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือต้องพึ่งพาบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์การเพราะบุคลากรเป็นเสมือนจักรกลหรือกลไกสำคัญที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์การให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ หากองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพก็จะทำให้การบริหารงานยิ่งง่ายขึ้น ความสำคัญของคนในการปฏิบัติงานนั้น คนที่ได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง มีความพยายามที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความภูมิใจเมื่อสิ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จ บุคคลที่ได้รับแรงจูงใจมากก็จะค้นหาวิธีการเพิ่มเติมทักษะและความพยายามที่จะบริหารงานโดยใช้ทักษะนั้นให้เกิดประโยชน์มากที่สุดการที่จะพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ผ่านมาในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์นั้น พบว่าระบบการบริหารจัดการงานของบุคลากรให้มีคุณภาพจำเป็นต้องยึดหลักความพึงพอใจและความต้องการด้านงานของบุคลากร (สมสมัย สุธีรศานต์, 2551)

แรงจูงใจนั้นเกิดจากลักษณะส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลนั้นกระตือรือร้น ต้องการความก้าวหน้าในชีวิตหรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งนอกจากจะชอบในงานที่ได้รับมอบหมายและตรงตามความถนัดแล้วนั้น การมีเพื่อนร่วมงานที่ตีรวมถึงทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อาจเกิดจากความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กรตลอดจนมีความรักความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน คือ แรงจูงใจในการทำงานตามแนวคิดของ Herzberg (1974) อธิบายว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกในด้านที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งมี 2 ประการคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ถ้าความต้องการหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในการทำงานการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุขและเป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้งานสำเร็จ

เทศบาลเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา มีการพัฒนาที่ก้าวไกลไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เช่น พุทธอุทยานเขาเล่ เป็นเขาที่สูงที่สุดในเมืองสะเดา (เขาเล่) ปัจจุบันเทศบาลเมืองสะเดามีจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งสิ้น 206 คน แบ่งออกเป็นข้าราชการ 71 คน พนักงานจ้างประจำ 20 คน และพนักงานจ้าง 125 คน ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับองค์กร การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโดยการสนับสนุนให้บุคลากรทำงานตามหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถเท่าที่จะทำได้ การหาปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรอย่างเป็นระบบและครอบคลุมทั้งองค์กร เป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร การวิจัยในครั้งนี้จึงต้องการทราบถึงแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพและเสริมสร้างให้พนักงานในองค์กรมีทัศนคติที่ดีและรักองค์กรมากยิ่งขึ้น



## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองสะเดา

## สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองสะเดา

## ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตที่ใช้ศึกษาจากงานวิจัยท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา โดยได้รับทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา

## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีดังต่อไปนี้

### 1. ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญในแง่ความผาสุกของมนุษย์ซึ่งคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการมนุษย์และความสุข (Oliver et al, 1996; Pursuit of Happiness, 2009) พัฒนาการทางด้านแนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตมีความเป็นมาอย่างต่อเนื่อง ทศวรรษ 1950 มาสโลว์ (1954) ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 's Hierachy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่เน้นการจัดการให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นการศึกษาความต้องการของพนักงาน โดยนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรและส่วนหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานเช่นกัน เนื่องจากมนุษย์ย่อมมีความต้องการ และเมื่อความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความเครียด นำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อนเพื่อหาวิธีการหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่สิ่งที่ตนเองต้องการเพื่อลดความเครียดนั้นๆ

### 2. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุดประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมมีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงานได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น



2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับ ไม่ตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่องค์การมีความสัมพันธ์ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

2.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

### 3. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีเฮร์ซเบอร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮร์ซเบอร์กได้ทำการศึกษาศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจในงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกัน คือการที่บุคคลพอใจงาน ไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล

3.1 ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการดังนี้

3.1.1 ความสำเร็จของงานคือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

3.1.2 การยอมรับคือ การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่วไป

3.1.3 ลักษณะงานคือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

3.1.4 ความรับผิดชอบคือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้ได้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

3.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากว่า ความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถของตนทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง

ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงานจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

3.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

3.2.1 นโยบายและการบริหารงาน คือ การจัดการและการบริหารองค์การ

3.2.2 เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน คือ ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจใน



3.3.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา คือ การติดต่อพบปะพูดคุยแต่ไม่ได้หมายถึงการยอมรับนับถือ

3.3.4 ความสัมพันธ์กับใต้บังคับบัญชา คือ การติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

3.3.5 สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร

3.3.6 สถานภาพในการทำงาน คือ สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

3.3.7 วิธีการปกครองบังคับบัญชา คือ ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

3.3.8 ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานความมั่นคงขององค์กร

3.3.9 สถานะของอาชีพ คือ ลักษณะของงานหรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

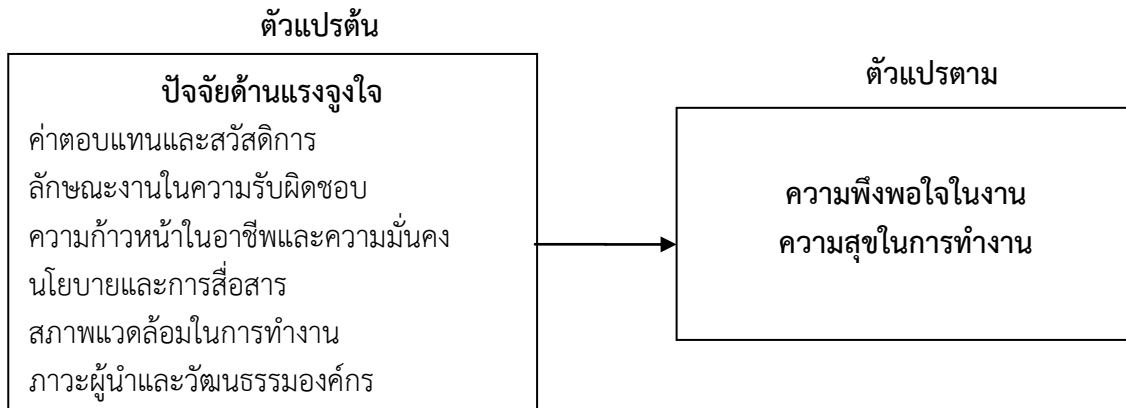
สิ่งที่กล่าวมาทั้ง 9 ประการข้างต้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงานหรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้นถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน ถ้าหากว่าภาวะแวดล้อมที่ได้จัดไว้ดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในการทำงานเท่านั้น

ดังนั้นแนวคิดทฤษฎีของเฮอริชเบอร์เกอร์นำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานโดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจโดยคำนึงถึงปัจจัย คำจูงซึ่งได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายในการบริหารจัดการที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอรวมทั้งความมั่นคงของงาน เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยคำจูงจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น เมื่อมีปัจจัยเหล่านี้ก็จะเป็นการง่ายที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน (Warr, P.B. 2007) เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักรู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในงานที่ทำ (กัลยารัตน์ อ่องคณารัตน์, 2549) การมีความสุขในการทำงานเป็นการมีจิตใจเบิกบานเป็นสุขกระฉับ กระเฉงมีชีวิตชีวาทำงานอย่างมั่นใจและทำงานด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน (วิณา มิ่งเมือง, 2559) ให้ความหมายของความสุขในการทำงานว่าเป็นความสุขที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานอันเป็นความสุขที่ได้จากตัวงานซึ่งต้องจัดการกับงานหรือปฏิบัติต่องานให้ถูกต้องโดยสร้างความรู้สึทางบวกต่องานจากการมองเห็นคุณค่าในงาน

สรุปได้ว่าความสุขในการทำงานหมายถึงการรับรู้หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลรวมถึงอารมณ์ที่แสดงออกทั้งด้านบวกและด้านลบจากการใช้ชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ทำงานรวมถึงรู้สึกพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบและสิ่งแวดล้อมในการทำงานรู้สึกตนเองมีคุณค่าสนุกสนานกับการทำงานพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขจากงานที่ได้ทำ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรเทศบาลเมืองสะเดาทั้งหมด จำนวน 206 คน (เทศบาลเมืองสะเดา, 2559)

กลุ่มตัวอย่างใช้ประชากร จำนวน 135 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้วิธีการสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

3. การทดสอบเครื่องมือ

โดยการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ทำการทดลองใช้กับประชากรที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุดเพื่อทดสอบค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามและนำข้อมูลคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ พบว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha = 0.916

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการโดยใช้เครื่องมือสถิติทางสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้านปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $p = 0.05$





**ผลการวิจัย**

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.6 มีอายุระหว่าง 20-39 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.5 ตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างประจำร้อยละ 47.6 รองลงมาเป็นข้าราชการร้อยละ 32.4 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน 10-15 ปีร้อยละ 39.0 เป็นหัวหน้างาน/ฝ่ายที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาร้อยละ 18.6 และเป็นผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 81.4

2. การวิเคราะห์หัตถ์แปรต้นของปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะงานในความรับผิดชอบความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงนโยบายและการสื่อสารสภาพแวดล้อมในการทำงานและภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร สามารถอธิบายความพึงพอใจและความสุขในการทำงานได้ดังตาราง

**ตาราง 1** การตรวจสอบตัวแปรอิสระด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานในความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง นโยบายและการสื่อสาร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร สามารถทำนายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเตา

**ANOVA**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	341.419	5	68.284	13180.537	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1.057	204	.005		
	Total	342.476	209			

a. Predictors: (Constant), สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง, นโยบายและการสื่อสาร, ลักษณะงานในความรับผิดชอบ

b. Dependent Variable: ความพึงพอใจ ความสุขในการปฏิบัติงาน

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

พบว่า ปัจจัยจุดใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง, นโยบายและการสื่อสาร, ลักษณะงานในความรับผิดชอบ อย่างน้อย 1 ตัวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง, นโยบายและการสื่อสาร, ลักษณะงานในความรับผิดชอบกับความพึงพอใจ ความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเตา



**ตารางที่ 2** ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง, นโยบายและการสื่อสาร, ลักษณะงานในความรับผิดชอบ กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา

**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
5	(Constant)	.106	.028		3.742	.000
	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.175	.001	.691	135.711	.000***
	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.221	.010	.137	22.472	.000***
	ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง	.169	.009	.110	19.379	.000***
	นโยบายและการสื่อสาร	.179	.009	.125	19.644	.000***
	ลักษณะงานในความรับผิดชอบ	.187	.010	.109	19.324	.000***

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.106 + 0.175 (\text{สภาพแวดล้อมในการทำงาน}) + 0.221 (\text{ค่าตอบแทนและสวัสดิการ}) + 0.169 (\text{ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง}) + 0.179 (\text{นโยบายและการสื่อสาร}) + 0.187 (\text{ลักษณะงานในความรับผิดชอบ})$$

**ตารางที่ 3** ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.998 <sup>a</sup>	.997	.997	.07198

a. Predictors: (Constant), สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง, นโยบายและการสื่อสาร, ลักษณะงานในความรับผิดชอบ

ตัวแปรอิสระ 5 ตัว มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดาในระดับมาก คือ 0.998 ตัวแปรทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายความผันแปรของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา ได้ 99.70 % ด้วยความคลาดเคลื่อนของการกะประมาณ 0.0720 (หมายถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย)





### สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างประจำ เวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานปัจจุบัน 10-15 ปี และมีบทบาทในงานอยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ความก้าวหน้า ในอาชีพและความมั่นคง, นโยบายและการสื่อสาร, ลักษณะงานในความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจและความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3. การศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน พบว่าสามารถสร้างเป็นสมการเพื่อการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.106 + 0.175(\text{สภาพแวดล้อมในการทำงาน}) + 0.221(\text{ค่าตอบแทนและสวัสดิการ}) + 0.169(\text{ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง}) + 0.179(\text{นโยบายและการสื่อสาร}) + 0.187(\text{ลักษณะงานในความรับผิดชอบ})$$

ซึ่งพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ลักษณะงานในความรับผิดชอบ, นโยบายและการสื่อสาร, สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน เรียงจากมากไปหาน้อยตามลำดับ

### การอภิปรายผล

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.6) อายุเฉลี่ยระหว่าง 20-39 ปี (ร้อยละ 38.1) ปริญญาตรี (ร้อยละ 60.5) ลูกจ้างประจำ (ร้อยละ 47.6) ระยะเวลาปฏิบัติงาน 10-15 ปี (ร้อยละ 39.0) บทบาทผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 81.4)

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจในงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการสื่อสาร, สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) และทฤษฎีสองปัจจัยหรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ (Herzberg's Two - Factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยสองแนวคิด ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ทำให้พบว่ามีปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้องกับความพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และงานที่ท้าทายกับปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เกี่ยวกับเงินเดือน สภาพความมั่นคง สัมพันธภาพระหว่างบุคคล นโยบายและการบังคับบัญชา โดยมีความเชื่อว่าปัจจัยจูงใจ มีส่วนต่อการเพิ่มผลผลิต แต่ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น หากแต่ทั้งสองปัจจัย ถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดไม่พอใจในงานที่ทำและมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชัญญา อธิรศิลป์ (2551) งานวิจัยด้อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่งาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและ



สวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในทางบวกมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ 0.01

จากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านลักษณะงานในความรับผิดชอบส่งผลต่อความพึงพอใจและความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าปัจจัยจูงใจด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นถึงความพอใจในงาน ความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา มีแรงจูงใจที่สำคัญจากเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม และลักษณะของหน้าที่งานในความรับผิดชอบ

### คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานเทศบาลเมืองสะเดา จังหวัดสงขลาที่สนับสนุนในการให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่ช่วยทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้ โดยเว้นระยะห่างประมาณ 1 ปี ทั้งนี้เนื่องจาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละคน ที่อาจเปลี่ยนแปลง ได้ตามเวลาและสภาพแวดล้อม หรือแม้แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหรือผู้บังคับบัญชาาระยะหนึ่ง รวมถึงควรมีการศึกษาความพึงพอใจในเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การสื่อสารภายในองค์กร การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การศึกษาคอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียวทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้อง และครอบคลุมลึกซึ้งได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถามด้วย โดยกระจายสอบถามในทุกระดับตำแหน่งงาน

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ อ่องคนารัตน์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.บ. (สาขาการบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชญญา อชิรศิลป์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- เทศบาลเมืองสะเดา. (2559). *ข้อมูลจำนวนบุคลากร*. สงขลา : ม.ป.พ.
- วีณา มิ่งเมือง. (13 พฤศจิกายน 2559). *ความสุขที่แท้จริงจากการทำงาน*. สืบค้นจาก <http://www.suansaranrom.go.th/php/html/modules.php?name>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

สมสมัย สุธีรศานต์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก โอนย้ายของพยาบาลวิชาชีพ ฝ่ายบริการ  
โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 20(2),  
145-159.

Herzberg, F. (1974). Motivation-hygiene profiles. *Organizational Dynamics*, 3(2), 18-29.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York : Harper and Row.

Oliver, et.al. (1996). *Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Consumer*.  
McGraw-Hill, New York, NY.

Pursuit of Happiness. (2009) *Employment for Disabled People*. Policy Studies  
Institute, London.

Warr, P.B. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. Mahwah, NJ : Erlbaum.