

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย
อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

มนต์สวรรค์ ชูเรืองสุข

1. บทนำ

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทย ที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย มีการขนานรับนโยบายดังกล่าว ด้วยการนำหลักการบริหารจัดการมาใช้ในองค์กร ซึ่งปัจจัยการบริหารที่สำคัญประกอบไปด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการ (Management) โดย “คน หรือ ทรัพยากรมนุษย์” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่นั้น ผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กร จะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าพนักงานปฏิบัติงาน อย่างไม่เต็มที่ไม่รู้ประสิทธิภาพในการทำงาน หรือไม่มีความแน่นอนแล้ว ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สม่่าเสมอ และไว้วางใจได้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร ถือว่าเป็นหลักการที่ใช้ปฏิบัติงานที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งการบริหารงานของเทศบาลนครเกาะสมุย และหากพนักงานเทศบาลสามารถปฏิบัติตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานเทศบาลมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดี มีความสมัครใจ และเต็มใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ดีที่สุดแล้ว สำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย ก็จะก้าวไปสู่ผลสำเร็จ และก้าวไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ตามแบบแผน เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้สามารถบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร และเป็น

ข้อเสนอแนะให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และเพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. วิธีการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประชากรของการศึกษา คือ พนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ณ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 949 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง และใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบมีลักษณะเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) เพียงคำตอบเดียว จำนวน 6 ข้อ
- 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 50 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็นปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำนวน 24 ข้อ และปัจจัยด้านอื่น 5 ด้าน คือ นโยบาย

และการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานและความมั่นคง ผลประโยชน์ตอบแทน จำนวน 26 ข้อ

3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบคุณภาพของของเครื่องมือ โดยการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach (Cronbach' Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistic Package for Social Science) และได้ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach เท่ากับ .957 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม จำนวน 282 ชุด โดยผู้ศึกษา แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และมีผู้ช่วยในการแจกแบบสอบถาม ซึ่งเมื่อได้แบบสอบถามกลับมาได้มีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พร้อมทั้งลงรหัสข้อมูลดังกล่าวเพื่อนำไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistic Package for Social Science)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม มีดังนี้

1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และสรุปเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2) คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3) การหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร กับปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วย

(1) ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ t-Test

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ ใช้การวิเคราะห์ ANOVA

4. ผลการศึกษา

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของการศึกษารั้งนี้ พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 31 ปี มีสถานภาพโสดประเภทของพนักงาน คือ ลูกจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี

2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบของแรงจูงใจทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร ทั้งด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรัก และด้านการรับรู้ ก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรจากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

(1) จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย t-Test พบว่า เพศที่แตกต่างกันของพนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(2) จากการทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน หรือ ANOVA พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ประเภทของพนักงาน ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกันของพนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. สรุปอภิปรายและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษารั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประเภทของพนักงาน ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่มีลักษณะแตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ศึกษาขออภิปรายผลการศึกษา เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ ดังนี้

1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบของแรงจูงใจทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร ทั้งด้าน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธนกฤต ชัยแสนดี (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้บริหารและสมาชิกสภาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ที่ได้รับการเลือกตั้ง เป็นกลุ่มคนที่มีถิ่นฐานเป็นคนเกาะสมุย จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นเป็นสำคัญ มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาเรื่องสิ่งแวดล้อม การจัดการปัญหาขาดแคลนน้ำ การดูแลเรื่องสวัสดิการสังคม เรื่องวัฒนธรรม และเรื่องการต่อต้านความไม่โปร่งใสในการบริหารงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร นอกจากนี้ยังมีการประกาศนโยบายที่ชัดเจน ในการส่งเสริมและพัฒนาพนักงานในด้านต่างๆ อาทิ ในปีงบประมาณ 2558 เทศบาลนครเกาะสมุย ได้ส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลมีการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี โดยสามารถดำเนินการได้ถึงร้อยละ 36.21 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด หรือในปีงบประมาณ 2562 มีการจัดโครงการปฏิบัติธรรมให้แก่พนักงาน ยิ่งขึ้น ณ สำนักสงฆ์แหลมดิน เทศบาลนครเกาะสมุย ในหลักสูตร ชินนสาสมาธิ 1 ซึ่งเป็นการฝึกทำสมาธิ ที่มีหลักการที่ง่ายที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติใจเย็นลง มีสติมากขึ้น ลดการตั้งเครียดจากการทำงาน มีสุขภาพดีทั้งกายและใจ นอกจากนี้ยังมีการดูแลให้พนักงานได้รับสวัสดิการด้านต่างๆ ตามข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติที่กำหนด อาทิ การรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย การศึกษาบุตร เงินทำขวัญ ค่าเช่าบ้าน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ฯลฯ และที่สำคัญที่สุดก็คือการที่พนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับการเคารพนับถือ เพราะประชาชนได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั่นเอง ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามองค์ประกอบแต่ละด้าน ได้ดังนี้

(1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่ามีความแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในความสามารถในการทำจากหัวหน้างาน และการเลื่อนขั้น

เลื่อนตำแหน่งมีความโปร่งใส มีการพิจารณาจากความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่ามีความแรงใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ จึงทำให้รู้สึกถึงการได้รับการยอมรับในความสามารถ ความมีตัวตน และเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่ามีความแรงใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะงานที่พนักงานได้รับมอบหมายและปฏิบัติอยู่มีปริมาณมากและมีกำหนดระยะเวลาที่ยังไม่เหมาะสม รวมไปถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนและไม่ชัดเจน

ด้านความรับผิดชอบในงาน ผลการศึกษาพบว่ามีความแรงใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานมีความรู้สึกกดดันกับงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง บางครั้งในการปฏิบัติงานต้องมีการปะทะกับประชาชนโดยตรง

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการศึกษาพบว่ามีความแรงใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ องค์กรยังไม่มีการจัดทำแผนความก้าวหน้าทางสายอาชีพให้พนักงานได้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าของตนเองว่าจะต้องทำอะไรจึงจะสามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการพัฒนาตนเองอย่างไรให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ตนต้องการได้

(2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค่าจูง

ด้านนโยบายและการบริหาร ผลการศึกษาพบว่ามีความแรงใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การบริหารงานยังไม่เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ หรือพนักงานไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้อย่างทั่วถึง ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย ได้เพิ่มข้อมูลด้านการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานเพิ่มเติมผ่านทางเว็บไซต์ และวารสาร

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่ามีความแรงใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ หัวหน้างานยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงไม่ค่อยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่าไม่มีแรงงูใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ต้องอยู่รวมกลุ่มกันเป็นจำนวนมาก โดยต่างคนมาจากต่างถิ่นต่างฐานที่ตั้งแวดล้อม พื้นฐานทางสังคมที่แตกต่างกัน

ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงในงาน ผลการศึกษาพบว่าไม่มีแรงงูใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรยังความพร้อมในด้านสถานที่ เช่น ห้องทำงาน แสงและเสียง อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการทำงาน อาทิ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอแก่การใช้งาน หรือความพร้อมระบบรักษาความปลอดภัยในด้านต่างๆ และความพร้อมในด้านจำนวนยานพาหนะที่เหมาะสม

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ผลการศึกษาพบว่าไม่มีแรงงูใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะยังมีพนักงานบางส่วนไม่พึงพอใจกับผลการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน อาจมีความรู้สึกที่ไม่เหมาะสมกับผลงาน หรืออัตราเงินเดือนไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในยุคปัจจุบัน และภาระต่างๆ ของพนักงาน

(3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ผลการศึกษาพบว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานตั้งใจจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ ไม่มีความคิดที่จะย้ายสถานที่ทำงาน และพยายามรักษาผลประโยชน์ขององค์กร รวมไปถึงมีความยินดีปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถไม่ว่าผู้บังคับบัญชาคนนั้นจะเป็นใคร

ด้านความรู้สึก ผลการศึกษาพบว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรและยังมีความสุขในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

ด้านการรับรู้ ผลการศึกษาพบว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความภักดี และเชื่อมั่นต่อองค์กร รวมไปถึงการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร จากผลการศึกษา พบว่าเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประเภทของพนักงาน ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลของแต่ละปัจจัย ได้ดังนี้

(1) เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายในการบริหารงานของเทศบาลเกาะสมุย มิได้มีการ

แบ่งแยก กีดกัน หรือจำกัดสิทธิประโยชน์ใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำหรือไม่เท่าเทียมระหว่างเพศชาย-หญิง อาทิ มีสวัสดิการที่เหมือนกัน ใช้บัญชีเงินเดือนแบบเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีการเปิดโอกาสให้เพศหญิงมีส่วนร่วมในการบริหารอีกด้วย ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของภูษิตทิพย์รักษา (2547) ที่ได้ทำศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน และจากการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขัดแย้งกับงานวิจัยของฐนิตา บัตตานี (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน

(2) อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานทุกช่วงอายุคิดว่าการปฏิบัติงานในเทศบาลเกาะสมุย ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ อีกทั้งมีเกณฑ์ในการปรับเลื่อนระดับตำแหน่งงานทุกช่วงอายุ มีการเปิดโอกาสให้กับทุกคนที่มีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์ที่กำหนดได้มีโอกาสในการสอบเลื่อนระดับ ฐนิตา บัตตานี (2546) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน

(3) สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทัศนคติของคนรุ่นใหม่ ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการสมรส และมุ่งเน้นที่จะสร้างความมั่นคงในอาชีพ ชื่อเสียงหรือการเงินเป็นสำคัญ สอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติ ที่พบว่าคนไทยแต่งงานและมีบุตรน้อยลง ในขณะที่สัดส่วนการหย่าร้างกลับเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพนมพร แสนมีมา (2547) ในผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอ จังหวัดอุบลราชธานี” ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

(4) ประเภทของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานทุกประเภทมีอิสระในการทำงาน วิธีการ

ทำงาน และกำหนดเป้าหมายในการทำงานของตนเองได้ ประกอบกับมีความชัดเจนใน ความก้าวหน้า หรือการเลื่อนขั้นและปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของพนม พร แสนมีมา (2547) ในผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอ จังหวัดอุบลราชธานี” ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ตำแหน่ง ระดับขั้น ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

(5) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อ องค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานทุกคนมีโอกาสและได้รับการสนับสนุน ต่างๆ ในการเข้ารับการฝึกอบรม หรือศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้า และเพื่อการพัฒนาตนเองให้ มีประสิทธิภาพ และในการมอบหมายงานให้รับผิดชอบนั้น จะพิจารณาจากคุณสมบัติและ ความเชี่ยวชาญของพนักงานแต่ละคน ที่หรือดูจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านนั้นๆ โดยให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นคณะทำงานซึ่งอาจทำให้เกิดการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงานร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพนมพร แสนมีมา (2547) ในผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ สำนักงานเกษตรอำเภอ จังหวัดอุบลราชธานี” ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการ ระดับขั้น ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

(6) อายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลนครเกาะสมุยมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนตาม ตำแหน่ง พนักงานทุกคนที่มาปฏิบัติงานก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพราะผล การปฏิบัติงานจะมีการนำไปสู่การประเมินเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน ซึ่งไม่ได้ประเมินจาก ระยะเวลาปฏิบัติงาน ดังนั้นระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะมากหรือน้อยก็ไม่มี ผลต่อแรงจูงในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของพนม พร แสนมีมา (2547) ในผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอ จังหวัดอุบลราชธานี” ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ งาน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3) ข้อเสนอแนะ จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

(1) ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาไปเพื่อให้ผู้บังคับบัญชานำไปใช้ในการบริหาร เพื่อที่จะรักษาพนักงานให้คงอยู่หรือเพิ่มระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานให้มากขึ้น อาทิ ใช้ความแตกต่างด้านเพศให้เกิดประโยชน์ เช่น การสร้างทีมในการทำงานที่มีเพศหญิงอยู่ด้วย เพราะงานบางอย่างเพศหญิงอาจมีความถนัดในงานที่ต้องอาศัยความละเอียด รอบคอบ เป็นต้น และส่งเสริมให้มีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับผลตอบแทน หรือโบนัส ที่มีความโปร่งใส ทั้งในระดับตำแหน่งบริหาร พนักงานราชการ หรือพนักงานจ้างเหมาบริการ ฯลฯ หรือสนับสนุนและดูแลด้านสวัสดิการเพิ่มเติมให้แก่พนักงานงานที่ยังขาดไม่มีสิทธิ หรือควรใส่ใจ ให้ความสำคัญ คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือตามเหมาะสมควรสนับสนุนให้พนักงาน มีโอกาสได้รับการศึกษาต่อ ในด้านที่องค์กรขาดแคลน เพื่อให้มีการนำความรู้ความสามารถกลับมาใช้ในการพัฒนาองค์กร และยังสร้างให้เกิดความรู้สึกรักผูกพัน และอยากรักษาผลประโยชน์ขององค์กร ต่อไป แต่อาจจะต้องห้ามมาตรการในการป้องกันการลาออก อาทิ การทำสัญญา เป็นต้น

(2) ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเปรียบเทียบผลหลังจากที่องค์กรมีการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนด้านต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ และควรจะมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อนำมาพัฒนาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรใน
วิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จันทร์ห่มเมืองปัก. 2546. แรงจูงใจและการจูงใจ สร้างปาฏิหาริย์. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- ฐนิตา ปัตตานี. 2546. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- พนัส หันนาคิน. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต เทพวรรณ. 2554. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จ
ทางการแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- รัชชก มูลเกตุ. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายการพาณิชย์บริษัทการบินไทย
จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รุ่งโรจน์ อรรถานันท์. 2554. Employee Engagement การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร.
กรุงเทพมหานคร: เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- สันทัดจุมหา จารุญวัฒน์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทฟู้ดทรัค
(Food Truck) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. 2559. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศนิกันต์ ศิริศักดิ์ ส (2548) “ความจงรักภักดีต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติการ
สายงาน บริการลูกค้าบริษัท ทีเอ ออริจินัล กัด” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนา
สังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และสุกรเสรีรัตน์. (2542). การวิจัยตลาด: ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- Lovell, R. B. (1980). Adult Learning. New York: Halsted Press Wiley & Son