

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา : สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5

A Study of the Relationship Between Job Satisfaction and Job Motivation:
A Case Study of the Region 5 Excise Office

กาญจนา อรุณรักษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ บุคลากรที่สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรต้นคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) และค่าความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ความพึงพอใจภายในมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อยู่ในระดับต่ำ ($r=.146$) และตำแหน่งงานกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีความแตกต่างกัน จะให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพิจารณาพบว่า กลุ่มประเภทตำแหน่งงานข้าราชการจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมากที่สุด ซึ่งกลุ่มข้าราชการมีความพึงพอใจภายนอกมากที่สุด ($M=4.15$, $SD=.475$) และกลุ่มรายได้เฉลี่ยในช่วง 30,000 – 40,000 บาทต่อเดือน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมากที่สุด ซึ่งกลุ่มรายได้นี้จะมีค่าความพึงพอใจภายนอกมากที่สุด ($M=4.26$, $SD=.450$)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

บทนำ

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่ว่า “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น รัฐบาลจึงจัดให้มีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือที่เรารู้จักกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 ดังนั้น ในปัจจุบันระบบราชการจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนปฏิรูประบบราชการเพื่อสอดคล้องและส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องมีการปรับโครงสร้างหน่วยงาน ยุบรวมหน่วยงาน หรือหน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้สามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยสำคัญที่จะมาขับเคลื่อนฟันเฟืองนั้นก็คือข้าราชการ ซึ่งเป็นบุคลากรในระบบราชการ ที่จะทำหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลให้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารประเทศ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมกับข้าราชการ ผู้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเป้าหมายของหน่วยงานราชการให้สำเร็จ ทั้งนี้ หากหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญกับบุคลากร บุคลากรจะทำงานได้ไม่เต็มศักยภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคนดีและคนเก่ง ขาดขวัญกำลังใจในการทำงานและไม่อาจอยู่ในหน่วยงานได้ ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชนและกลายเป็นอุปสรรคต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศได้

ดังนั้น บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่เป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความสำเร็จขององค์กร ที่ในการบริหารจัดการองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับต้นๆ เพราะเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตที่มีจิตใจอารมณ์ สติปัญญา และความรู้สึก หากองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรและสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ดีในเรื่อง การให้ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน การทำนุบำรุง พัฒนาและรักษาบุคลากร ปัจจัยเหล่านี้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรได้ และเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเกิดความท้าทายในเรื่องความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน สร้างความพอใจในงานทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะทุ่มเทความสามารถและความพยายามให้กับองค์กร ก็อาจจะปฏิเสธไม่ได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็เป็นส่วนสำคัญที่จะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานในหน้าที่ประสบความสำเร็จ จนทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคง บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้

กรมสรรพสามิตเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีภายในประเทศ การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตที่ถือเป็นรายได้สำคัญของที่จะถูกนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ ทรัพยากรบุคคลของกรมสรรพสามิตจึงถือเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษี ที่กรมสรรพสามิตต้องให้ความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ให้สามารถปฏิบัติงานและรับผิดชอบหน้าที่สำคัญเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ของกรมสรรพสามิต

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 และมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ต้องการทราบถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล และพัฒนาองค์กรซึ่งจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จนทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ

คำถามการวิจัย

คำถามการวิจัยที่ 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือไม่ อย่างไร

$H1_a$: ความพึงพอใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

$H1_b$: ความพึงพอใจภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำถามการวิจัยที่ 2. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

$H2_a$: ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจภายในที่แตกต่างกัน

$H2_b$: ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจภายนอกที่แตกต่างกัน

คำถามการวิจัยที่ 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

$H3_a$: รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจภายในที่แตกต่างกัน

$H3_b$: รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจภายนอกที่แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ อีกทั้งเป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความรู้สึกกระตือรือร้น ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้ และพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากบทความของ Good (1973, p. 320) ได้กล่าวว่าตามความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และจากบทความ สร้อยตระกูล ดิทยานนท์ อรรถมานะ (2550) ก็ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นภาวะทางอารมณ์เป็นผลมาจากการรับรู้ในผลงานหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง ภาวะทางอารมณ์ในทางบวกจะช่วยส่งเสริมในการทำงานตามค่านิยมที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลได้ สรุปได้ว่าความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานทำให้เกิดเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลไม่มีความเครียดทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน มีขวัญกำลังใจที่ดี อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) Herzberg (1959) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้แตกต่างกัน จากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน โดยการจูงใจของบุคลากรในองค์กรว่า ความพอใจในงานที่ทำและความไม่พอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) คือ กลุ่มปัจจัยที่สร้างทัศนคติในทางบวกหรือเกิดแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับคนทำงานอย่างมีความสุข และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการภายในหรือเกี่ยวข้องกับความรู้สึกถือว่าเป็น “ปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors)” ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลกับความพึงพอใจโดยตรง อันประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่มีความน่าสนใจ ความรับผิดชอบต่องาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ฯ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) คือ ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ปัจจัยนี้จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา เป็นลักษณะภาวะแวดล้อม ปัจจัยนี้อาจส่งผลไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ถือว่าเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors)” ได้แก่ นโยบายในการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Job Motivation)

แรงจูงใจในงาน (Job Motivation) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับ Adams (1965) กล่าวไว้ว่า ปกติบุคคลจะแสวงหาความยุติธรรมในการทำงาน โดยการเปรียบเทียบผลงานที่ได้ปฏิบัติให้กับหน่วยงานกับสิ่งที่ได้ตอบแทนจากหน่วยงาน ถ้าคิดว่าเรายังรับน้อยกว่าคนอื่นก็จะทำให้รู้สึกดิ่งเครียด เกิดความรู้สึกลำเอียงอันส่งผลต่อแรงจูงใจที่จะกระทำ แต่ถ้ารับรู้ว่าเป็นส่วนที่เท่าเทียมกับรางวัลและเท่ากับคนอื่น ๆ ก็จะรู้สึกว่าจะอยู่ในระดับที่เสมอภาคเป็นและธรรม สรุปได้ว่าแรงจูงใจ คือ แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่ไปกระตุ้นให้เกิดพลังหรือพฤติกรรมในทิศทางที่มีเป้าหมายในการกระทำนั้น

การจูงใจบุคลากรในการทำงาน ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เป็นทั้งศิลปะและศาสตร์อย่างหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งการจูงใจมีความสำคัญในการที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ ด้วยความเต็มใจและพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้ สุรพร ชำนาญศิลป์ (2553) ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ปัจจัยจูงใจด้านการการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ จันทร์ชื่น (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่มีผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานมาก โดยปัจจัยจูงใจด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าเป็นด้านที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด ส่วนปัจจัยแวดล้อมโดยภาพรวมมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานมาก โดยปัจจัยแวดล้อมด้านสภาพการทำงาน เป็นด้านที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้ศึกษาเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพราะบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้องค์กรจะบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ สรุปได้ว่าบุคลากรจะมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นล้วนเป็นผลมาจากปัจจัยจูงใจที่ได้รับมาจากองค์การ หากองค์การสามารถตอบสนองปัจจัยเหล่านั้นได้ ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจเกิดขึ้นในทางลบก็จะส่งผลไม่ดีกับขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำลง ส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานลดต่ำลงไปด้วย ซึ่งการจูงใจมีความสำคัญในการที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พึงประสงค์แสดงออกมาด้วยความเต็มใจและพอใจ ดังนั้นจึงต้องหาวิธีในการปรับปรุง แก้ไข และวิธีการตอบสนองพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในทางบวก ถ้าสามารถตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรได้ จะส่งผลให้บุคลากรมีความตั้งใจ มุ่งมั่น ทুমุ่เทร่างกายแรงใจ เพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่สังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ประกอบไปด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว (จำแนกตามจังหวัด ได้แก่จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน และอุตรดิตถ์) ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอน คือ 591 คน โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยสามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 239 คน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้ผลการวิจัยน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) มีระยะเวลาในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 เป็นเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน โดยการแจกแบบสอบถามให้บุคลากรฯ ทางไปรษณีย์และเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ประจำจังหวัดส่งแบบสอบถามกลับซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่แจกไป

เครื่องมือในการวัดตัวแปรงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Close-end Question) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้ทำการอ้างอิงข้อคำถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงให้เหมาะสม โดยนำมาจากงานวิจัย Dysvik & Kuvaas (2008) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสามารถแปลความหมายได้ดังนี้ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 คำถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ทำการอ้างอิงข้อคำถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงให้เหมาะสม โดยนำมาจากงานวิจัย Chew et al. (2013) โดยลักษณะของแบบมาตรวัดส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น ด้านความพึงพอใจภายใน รวม 7 ข้อ และด้านความพึงพอใจภายนอก รวม 8 ข้อ รวมจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ โดยสามารถแปลความหมายได้ดังนี้ 1 หมายถึง ไม่พอใจเลย และ 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทดสอบล่วงหน้า (Pretest) โดยการเก็บข้อมูลจากบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมสรรพสามิต และบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐอื่น แต่เป็นผู้มีคุณสมบัติและสถานภาพใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริง จำนวน 5 ราย โดยให้ตอบแบบสอบถาม พร้อมนั่งสังเกตการณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม และซักถามเพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามว่ามีเข้าใจในข้อคำถามหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ หลังจากนั้นนำไปทดลองทำแบบสอบถาม (Pilot Study) โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 33 คนโดยปฏิบัติทุกขั้นตอนให้เหมือนกับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง จากนั้นนำปัญหาที่พบจากการทำแบบสอบถามมาแก้ไข และปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้นำตัวแปรตามคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) โดยจากการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 33 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.833

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 ชุด และตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ Correlation ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสถิติแบบ One-Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรจำนวน 325 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.3 รองลงมาร้อยละ 39.7 เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 39.1 รองลงมาร้อยละ 25.8 มีอายุ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 72.6 เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 15.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งงานข้าราชการ ร้อยละ 47.4 รองลงมาร้อยละ 40.0 เป็นลูกจ้างชั่วคราว และระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 25.5 ต่ำกว่า 5 ปี รองลงมาร้อยละ 23.7 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 5-10 ปี ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 56.0 รองลงมาร้อยละ 16.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

คำถามการวิจัยที่ 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือไม่ อย่างไร

H1_a : ความพึงพอใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

H1_b : ความพึงพอใจภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Mean	S.D.	JM	IJS	EJS
JM	3.81	0.424	1	0.146**	0.100
IJS	3.96	0.585		1	0.831**
EJS	4.03	0.569			1

*P < 0.05

หมายเหตุ JM = แทนแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน , IJS = แทนความพึงพอใจภายใน , EJS = แทนความพึงพอใจภายนอก

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ ($r=0.146$) สรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐาน $H1_a$ แต่ความพึงพอใจภายนอกไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน $H1_b$

คำถามการวิจัยที่ 2. ตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

$H2_a$: ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจภายในที่แตกต่างกัน

$H2_b$: ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจภายนอกที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2

แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig
ความพึงพอใจภายใน	ระหว่างกลุ่ม	5.879	3	1.960	5.976	.001
	ภายในกลุ่ม	105.258	321	.328		
	รวม	111.137	324			
ความพึงพอใจภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	4.777	3	1.592	5.094	.002
	ภายในกลุ่ม	100.344	321	.313		
	รวม	105.121	324			
รวมความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.268	3	1.756	6.025	.001
	ภายในกลุ่ม	93.567	321	.291		
	รวม	98.835	324			

*P < 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตำแหน่งงานของบุคลากรฯ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้านความพึงพอใจภายในและด้านความพึงพอใจภายนอกในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐานที่ $H2_a$ และ $H2_b$

ตารางที่ 3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	ตำแหน่งงาน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean			
						Lower Bound	Upper Bound	Min	Max
ความพึงพอใจภายใน	ข้าราชการ	154	4.09	.553	.044	4.00	4.18	1.29	5.00
	พนักงานราชการ	28	3.95	.491	.092	3.76	4.14	2.57	4.71
	ลูกจ้างประจำ	13	3.87	.427	.118	3.62	4.13	3.43	4.86
	ลูกจ้างชั่วคราว	130	3.81	.620	.054	3.70	3.91	2.00	5.00
	รวม	325	3.96	.585	.032	3.89	4.02	1.29	5.00
ความพึงพอใจภายนอก	ข้าราชการ	154	4.15	.475	.038	4.07	4.22	2.50	5.00
	พนักงานราชการ	28	3.99	.583	.110	3.76	4.21	2.63	4.88
	ลูกจ้างประจำ	13	3.93	.524	.145	3.61	4.24	3.25	4.88
	ลูกจ้างชั่วคราว	130	3.89	.642	.056	3.78	4.00	2.13	5.00
	รวม	325	4.02	.569	.031	3.96	4.08	2.13	5.00
รวมความพึงพอใจ	ข้าราชการ	154	4.12	.486	.039	4.04	4.20	1.93	5.00
	พนักงานราชการ	28	3.97	.513	.097	3.77	4.17	2.60	4.67
	ลูกจ้างประจำ	13	3.90	.455	.126	3.63	4.18	3.33	4.87
	ลูกจ้างชั่วคราว	130	3.85	.607	.053	3.75	3.96	2.07	5.00
	รวม	325	3.99	.552	.030	3.93	4.05	1.93	5.00

*P < 0.05

จากตารางพบว่า ตำแหน่งงานข้าราชการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจภายนอกมากที่สุด (M=4.15, SD=.475) และตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ด้านน้อยที่สุด และพบว่ามีความพึงพอใจภายในน้อยที่สุด (M=3.81, SD=.620)

คำถามการวิจัยที่ 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

H_{3a} : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจภายในที่แตกต่างกัน

H_{3b} : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจภายนอกที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4

แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig
ความพึงพอใจภายใน	ระหว่างกลุ่ม	5.284	4	1.321	3.993	.004
	ภายในกลุ่ม	105.853	320	.331		
	รวม	111.137	324			
ความพึงพอใจภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	5.287	4	1.322	4.237	.002
	ภายในกลุ่ม	99.834	320	.312		
	รวม	105.121	324			
รวมความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.261	4	1.315	4.498	.002
	ภายในกลุ่ม	93.574	320	.292		
	รวม	98.835	324			

*P < 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้านความพึงพอใจภายในและด้านความพึงพอใจภายนอกในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปว่ายอมรับสมมติฐานที่ H3_a และ H3_b

ตารางที่ 5

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean			
						Lower Bound	Upper Bound	Min	Max
ความพึงพอใจภายใน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	3.62	.864	.239	3.10	4.14	2.57	5.00
	10,000-20,000 บาท	182	3.89	.564	.041	3.81	3.98	2.00	5.00
	20,001-30,000 บาท	55	4.02	.655	.088	3.84	4.20	1.29	5.00
	30,001-40,000 บาท	41	4.22	.460	.071	4.07	4.36	3.29	5.00
	มากกว่า 40,000 บาท	34	4.00	.475	.081	3.84	4.17	2.86	5.00
รวม		325	3.96	.585	.032	3.89	4.02	1.29	5.00

ตารางที่ 5

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ความพึงพอใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean			
						Lower Bound	Upper Bound	Min	Max
ความพึงพอใจภายนอก	ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	3.69	.789	.219	3.21	4.16	2.13	4.75
	10,000-20,000 บาท	182	3.95	.591	.043	3.86	4.04	2.13	5.00
	20,001-30,000 บาท	55	4.10	.495	.066	3.97	4.23	2.50	4.88
	30,001-40,000 บาท	41	4.26	.450	.070	4.12	4.40	3.13	5.00
	มากกว่า 40,000 บาท	34	4.11	.481	.082	3.94	4.28	3.00	5.00
	รวม	325	4.02	.569	.031	3.96	4.08	2.13	5.00
รวมความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	3.66	.812	.225	3.17	4.15	2.33	4.87
	10,000-20,000 บาท	182	3.92	.555	.041	3.84	4.01	2.07	5.00
	20,001-30,000 บาท	55	4.06	.544	.073	3.92	4.21	1.93	4.87
	30,001-40,000 บาท	41	4.24	.419	.065	4.11	4.37	3.40	5.00
	มากกว่า 40,000 บาท	34	4.06	.456	.078	3.90	4.22	2.93	5.00
	รวม	325	3.99	.552	.030	3.93	4.05	1.93	5.00

*P < 0.05

จากตารางพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 30,001 – 40,000 บาท จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจภายนอกมากที่สุด (M=4.26, SD=.450) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านน้อยที่สุด และพบว่ามีความพึงพอใจภายในน้อยที่สุด (M=3.62, SD=.864)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย การศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 นำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานตามคำถามการวิจัยที่ 1 พบว่าความพึงพอใจภายในมีความสัมพันธ์เป็นทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฯ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจภายในในการปฏิบัติงานมากขึ้น ก็จะทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน อาจเป็นเพราะความพึงพอใจภายใน เช่น ความสำเร็จในงาน อิสระในการเลือกวิธีการทำงาน ปริมาณงานที่ทำ โอกาสที่ได้รับ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญและความยุติธรรมในปัจจุบันภายในดังกล่าว เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gary (2011) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของแรงจูงใจในงานและความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทำนายการปฏิบัติงานพนักงานอีกด้วย

ในส่วนด้านความพึงพอใจภายนอกนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจภายนอกในการปฏิบัติงานมากขึ้น ก็ไม่ได้ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ในพนักงาน การบริหารงานของหน่วยงาน เวลาเข้า-ออก อาจไม่มีความสำคัญมากพอและคิดว่าเป็นสิ่งที่ต้องได้รับในพื้นฐานแล้ว ยิ่งถ้าเพิ่มระดับปัจจัยดังกล่าวเข้าไปก็อาจไม่ได้ช่วยให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธานี นุกูลอั้งอารี (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในงานของพนักงานพบว่า พนักงานมีความพอใจในปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด เมื่อบริษัทอำนวยความสะดวกในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี สถานที่ทำงานกว้างขวางไม่แออัด ที่จอดรถมีเพียงพอ ก็ย่อมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐานตามคำถามการวิจัยที่ 2 พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้านความพึงพอใจภายในและด้านความพึงพอใจภายนอกในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยบุคลากรตำแหน่งงานข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ถ้าพิจารณาด้านความพึง

พอใจภายในจะพบว่า โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีความพอใจน้อยที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรในตำแหน่งข้าราชการจะมีโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง และมีโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว โดยลูกจ้างชั่วคราวมีโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าข้าราชการ รวมถึงนโยบายค่าตอบแทนการเลื่อนเงินเดือนไม่ดีเทียบเท่าข้าราชการ หน่วยงานอาจมีการพัฒนาและส่งเสริมให้ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งการทำงาน โดยจะทำให้ลูกจ้างชั่วคราวมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป โดยจะทำให้เกิดแนวโน้มว่าลูกจ้างจะไม่เปลี่ยนงานไปทำงานในหน่วยงานอื่นที่มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า ตรงตามแนวคิดของ Locke (1968) ได้กล่าวถึง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งงานของบุคลากรจะได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เป็นความหวังที่จะได้รับจากผู้บริหาร ในการเลื่อนตำแหน่งงานต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมในการพิจารณาเป็นเกณฑ์ที่บุคลากรยอมรับได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริพงศ์ เกตุมณี (2553) ที่ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าพนักงานที่สังกัดแผนกงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการทดสอบสมมติฐานตามคำถามการวิจัยที่ 3 พบว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้านความพึงพอใจภายในและด้านความพึงพอใจภายนอกในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมากที่สุด ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติน้อยลงไปด้วย เนื่องจากบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงเป็นบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ อาจเป็นเพราะในระบบราชการ ตำแหน่งข้าราชการมีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สำคัญ และลักษณะงานที่มีความยากซับซ้อนมากกว่าลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งทำให้มีความรู้ความเข้าใจในงานหน่วยงานมาก จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าในกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้ได้รับความรับผิดชอบที่ไม่มากนัก จึงไม่มีความอำนาจในการตัดสินใจเทียบเท่าข้าราชการ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจจิมา หอมระรื่น (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ กรณีสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่าด้านความพึงพอใจภายในนั้น มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร แต่ในระดับต่ำ ผู้บริหารควรที่จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญของบุคลากรมากขึ้นเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นอีก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจภายในน้อยที่สุดในเรื่อง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร จึงควรคำนึงถึงเรื่องความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมของบุคลากรมากขึ้น เพราะเป็นความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร ที่สำคัญควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับ ทุกตำแหน่ง และทุกคนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติเพราะอาจทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานได้ อีกทั้งหน่วยงานควรมีการจัดอบรมเพิ่มทักษะและความรู้ในแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งจะมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป เมื่อบุคลากรรู้สึกว่ามี ความก้าวหน้าในงานที่ทำ ก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษาพบว่าด้านความพึงพอใจภายนอกนั้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจภายนอกน้อย ในเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ควรจัดให้มีสถานที่การทำงานให้เหมาะสม เช่น ที่จอดรถให้มีความเพียงพอกับบุคลากร สถานที่ทำงานไม่แออัด มีมุมพักผ่อน เมื่อจัดสถานที่เหมาะสมในการทำงานแล้วอาจจะเป็นการจูงใจให้บุคลากร มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีความสุขเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจจากความต้องการและปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สังกัดสำนักงานสรรพสามิตในภาคที่ 5 โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เพื่อประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับข้อมูลที่หลากหลายและมีความชัดเจนมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานต่างสายงานกัน เช่น งานอำนวยความสะดวก งานปราบปราม งานจัดเก็บภาษี และงานกฎหมาย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- สุธานีร์ นุกุลอั้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย..
- สุรีพร ชำนาญศิลป์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพียว แชนด์นิต จำกัด จังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพงศ์ เกตุมณี. (2553). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คุณชนองหลีเท็กซ์ไทล์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- อัจจิมา หอมระรื่น. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคนนอนไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อรรวรรณ จันทร์ชื่น. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกตรีมเวีร์ล. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
- Adams, J. Stacey. (1965). Inequity in social exchange, in Berkowitz, Leonard (Ed), Advances in Experimental Social Psychology. Vol. 2. New York : Academic Press.
- Dysvik Anders and Kuvaas Bard. The relationship between perceived training opportunities, work motivation and employee outcomes, 2008 , 138-157
- Chew BH., Ramli AS., Omar M., Ismail IZ., et al. A preliminary study of job satisfaction and motivation among the Malaysian Primary Health Care professionals. Malaysian Family Physician 2013, 15-25
- Gary Jon Springer, A Study of Job motivation, Satisfaction and Performance among Bank Employees. Texas State University-San Marcos. (Spring 2011)
- Good, C. V. Dictionary of Education. New York: McGraw-Hill, 1973.
- Herzberg, Frederick.(1959). The motivation to work, by Frederick Herzberg and others. New York, Wiley
- Locke, Edwin A.(1968). Organizational Behavior and Human Performance. Chicago : Rand McNally.