

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวง
การท่องเที่ยวและกีฬา

Factors Affecting the Performance Affected of the Personnel in office
of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports

วารุณี เกิดก่อวงษ์

Warunee Kerdkouwong

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author Email: mollamp@gmail.com

Received June 15, 2020; Revised June 25, 2020; Accepted: June 30, 2020



บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านจิตที่มีผลความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ที่ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อพิจารณารายด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีพบว่า ปัจจัยด้านจิตมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านจิตมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อพิจารณารายด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย พบว่า ปัจจัยด้านจิตด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านจิตด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านจิตด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ปัจจัยด้านจิตด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Abstract

This research article aims to 1) To study the motivation factor that affecting the performance of the Office 2) To study the maintenance factors that affecting the performance of the Office of the Permanent Secretary. This research is the survey research by questionnaires 3 parts are personal data, factor that affecting the effectiveness and job performance efficiency. Population are a government official, permanent employee and government employees of Office of the Permanent Secretary.

The research findings that the motivation factor that affecting the performance of the Office of the Permanent Secretary have a relationship in the same direction as the job performance efficiency of the Office of the Permanent Secretary. When considerate each side that it can be sort of the results of the relationship descending found the motivation factors between job description and job progress with the job performance efficiency of the Office of the Permanent Secretary found the maintenance factors that affecting the performance of the Office of the Permanent Secretary shows the maintenance factors have a relationship in the same direction as the job performance efficiency of the Office of the Permanent Secretary. When considerate each side that it can be sort of the results of the relationship descending found the motivation factors between relationship with supervisor, compensation and benefits and relationship with colleagues with the job performance efficiency of the Office of the Permanent Secretary had level of significance. The motivation factors working environment with the job performance efficiency of the Office of the Permanent Secretary had level of significance.

Keyword: Factors Affecting the Performance Affected of the Personnel in office.

บทนำ

ในยุคปัจจุบันถือได้ว่าเป็นยุคของการเปลี่ยนผ่านของโลกไปสู่ยุคแห่งการปฏิวัติทางด้านเทคโนโลยีและความก้าวหน้าทางด้านสารสนเทศสมัยใหม่ที่กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับตัวอย่างรวดเร็วขององค์กรต่าง ๆ การตอบรับต่อการเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกันกับการบริหารจัดการภาครัฐ ที่เกิดการปฏิรูประบบราชการ การสร้างยุทธศาสตร์ในการพัฒนา การบริหารจัดการ ทั้งทางด้านระบบโครงสร้างองค์กร และบุคลากรภาครัฐ ซึ่งพัฒนามาจากระบบราชการ 1.0 ถือว่าเป็นช่วงวางรากฐานของประเทศและจัดโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินตามแนวนานาอารยประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงระบบกรม กองใหม่ และตั้งกระทรวง กรม ให้เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์แวดล้อม วางระบบข้าราชการพลเรือนสมัยใหม่ เน้นระบบคุณธรรม ระบบราชการ 2.0 เป็นระบบราชการที่มีความเข้มแข็งและเป็นผู้นำการพัฒนาประเทศ การบริหารราชการเป็นไปตามแนวทางคลาสสิกของ Max Weber ว่าด้วยความชอบธรรมทางการเมืองที่มาจากเหตุผลและกฎหมาย (Weber, 1947) ระบบราชการ 3.0 เกิดกระแสการเปลี่ยนเป็นประชาธิปไตย และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ทำให้เกิดแนวคิดเรื่อง Good Governance โดยการปฏิรูประบบราชการมุ่งเน้นการทำงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพเปิดกว้างเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระบบราชการ 4.0 ได้มุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อปรับ

รูปแบบของระบบราชการให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาจากการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารจัดการภาครัฐโดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้เพื่อเป็นการเปิดให้ประชาชน ผู้ใช้บริการและภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ออกแบบ และสร้างสรรค์ผลงานร่วมกับภาครัฐ การสร้างนวัตกรรมภาครัฐ ที่สำคัญเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิดให้เป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ตลอดจนสามารถให้บริการประชาชนอย่างมีความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและทั่วถึง (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549)

แน่นอนว่าการพัฒนาในยุคที่องค์การต้องขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเช่นนี้ บุคลากรในองค์การถือเป็นฟันเฟืองสำคัญสู่ความสำเร็จ ความตื่นตัวด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบรับการพัฒนาในยุค 4.0 เป็นประเด็นที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการสร้างนวัตกรรมขององค์การ คือ Mindset ของบุคลากรต้องพร้อมในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปกับองค์การ ซึ่งองค์การเองก็จะต้องสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ มีทีมงานที่ช่วยในการผลักดันและส่งเสริม ทำให้คนในองค์การสามารถผสมผสานทักษะ ประสบการณ์ ร่วมกับการปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างลงตัว รวมถึงมีเวทีของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแสดงความสามารถ ซึ่งการทำกิจกรรมปรับปรุงงานแบบ Bottom up เพิ่มผลผลิตการทำงาน หรือการปรับปรุงแบบทีละเล็กทีละน้อย และสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกคนในองค์การ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการต่อยอดสู่องค์การนวัตกรรม ซึ่งแนวทางการสร้างพื้นฐานดังกล่าวเป็นไปเพื่อต่อยอดสู่นวัตกรรมผ่านการพัฒนาบุคลากร สามารถทำได้โดย เริ่มต้นจาก การส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์การเป็นนักปฏิบัติการ เพิ่มผลผลิตที่มีพื้นฐานความเข้าใจ และ Mindset ต่อการปรับปรุงพัฒนา และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากนั้นต่อยอดสู่การเป็นนักส่งเสริมการเพิ่มผลผลิตที่พร้อมจะทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ และช่วยขับเคลื่อนผลผลิตในองค์การ ซึ่งการทำหน้าที่ในส่วนนี้ถือเป็นการเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ การบริหารจัดการที่สามารถพัฒนาสู่การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันสำคัญในองค์การ ที่จะช่วยให้บุคลากรทุกระดับมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตัวเอง และก้าวไปข้างหน้าพร้อม ๆ กับองค์การในยุค 4.0 ได้อย่างมั่นคง

กระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ ทำให้การพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ตลอดเวลา และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยผลจากการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทั้งภายนอกและภายในประเทศ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกระแสโลกาภิวัตน์ ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งปัญหาและความต้องการด้านบริการสาธารณะของรัฐจากประชาชนและภาคเอกชนที่มองเห็นว่าการบริหารจัดการภาครัฐนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ขาดระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล โดยเห็นว่าการให้บริการของรัฐมีขั้นตอน ภาระเบียดมาก ค่าใช้จ่ายไม่ทันสมัย บุคลากรภาครัฐไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี องค์กรเอกชนและภาคประชาชนต่างต้องการเข้ามาจับบทบาท มีส่วนร่วมในการดำเนินการของภาครัฐมากขึ้น ในการเรียกร้องสิทธิอันพึงมีพึงได้ ทำให้รัฐบาลจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับให้ทันโดยได้ปฏิรูประบบราชการให้สามารถตอบสนองภารกิจในการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงได้นำแนวคิด เทคนิค กลยุทธ์การบริหารจัดการสมัยใหม่ ที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงมาใช้ เช่น แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารแบบมีส่วนร่วม การบริหารแบบบูรณาการรวมทั้งการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เป็นต้น โดยเน้นการจัดการ

เชิงกลยุทธ์ที่สามารถวัดผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ก็เพื่อให้การบริหารจัดการภาครัฐในองค์กรรวมเป็นระบบ การบริหารจัดการที่ดี สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานที่มีบทบาท ในฐานะเป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว การกีฬา และนันทนาการ เพื่อให้ภาคส่วนต่าง ๆ เหล่านี้สามารถเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาสังคมไทยได้อย่างยั่งยืน สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนให้นโยบายด้านการท่องเที่ยวและกีฬาของประเทศไปสู่การปฏิบัติภายใต้บทบาทและพันธกิจที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายที่สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ การกำหนดยุทธศาสตร์แผนงานและงบประมาณในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติจริง การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดนำไปสู่การพัฒนาโครงสร้าง อัตรากำลัง ระบบงาน และวางแผนการจัดสรรทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือและประสานความร่วมมือกับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวและกีฬาทุกภาคส่วน (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผลการศึกษาครั้งนี้จะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระดับ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในองค์กรเพื่อแสวงหาวิธีการหรือพัฒนารูปแบบนโยบายและกิจกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน นำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานด้านบริหารงานบุคคลให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ซึ่งจะมีผลต่อการบริหารโดยรวมในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์แต่ละด้านซึ่งจะนำสู่การพัฒนาต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการศึกษาวิจัยประกอบด้วย

1. การศึกษากระบวนการสร้างแนวความคิดจากการทบทวนวรรณกรรม รวบรวมข้อมูล สืบค้นรวบรวมเอกสารต่างๆ (Documentation Research) ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ บทความ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงบริบทของเนื้อหา และปัญหาเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และเชื่อถือได้ สำหรับการสร้างเครื่องมือในการวิจัย หรือออกแบบแบบสอบถาม และนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนารอบแนวคิดงานวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น

2. ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 246 คน พนักงานราชการ จำนวน 23 คน และลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 280 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973, P.25) ความคาดเคลื่อนที่ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 165 รายโดยเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา แบ่งออกเป็น 13 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้าน

62 วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2563)

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามระยะเวลา ด้านความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและอย่างมืออาชีพ ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงด้วยดี ด้านการพัฒนางานอยู่เสมอ ด้านการให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม และได้จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลดิบ (Raw Data) ที่ได้จากฐานข้อมูล (Database) ทั้งหมดมาดำเนินการตาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามในรูปของข้อมูลดิบที่ไม่สมบูรณ์ออก การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามในรูปของข้อมูลดิบที่สมบูรณ์ทั้งหมดที่ได้มาลงรหัสในคอมพิวเตอร์ตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยแทนค่าตัวแปรให้เป็นสัญลักษณ์ที่โปรแกรมประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ และการประมวลผลข้อมูล (Processing) นำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ การวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อหาค่าทางสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติ โดยใช้ระบบความเชื่อมั่นในระดับร้อยละ 95 ($\alpha=0.05$) ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า

วัตถุประสงค์ที่ 1 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วยแนวคิด 2 แบบคือ

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย เฮอริชเบิร์ก และคณะในปี ค.ศ. 1950 - 1959 เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในองค์การบริหาร ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg ทำให้พบว่ามีปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้องกับความพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และงานที่ท้าทายกับปัจจัยค้ำจุน เกี่ยวกับเงินเดือน สภาพความมั่นคง สัมพันธภาพระหว่างบุคคล นโยบายและการบังคับบัญชา โดยมีความเชื่อว่าปัจจัยจูงใจ มีส่วนต่อการเพิ่มผลผลิต แต่ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น หากแต่ทั้งสองปัจจัย ถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดคนไม่พอใจในงานที่ทำ

2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ของ Abraham Maslow ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับ โดยลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของมนุษย์ตามทฤษฎีดังกล่าวมี 5 ระดับคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และ ด้านความสำเร็จในชีวิต โดยมีลักษณะเรียงลำดับ จากต่ำไปหาสูง และจากความต้องการนี้เอง เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงพฤติกรรมการบริโภคแตกต่างกันออกมา (ทิมมิก้า ทิมเนตร, 2558) กล่าวคือ

(1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อ

ป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจกามมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้ อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

(3) ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

(4) ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่ง หลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

(5) ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง หรือความต้องการสัจจะแห่งตน (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เช่นกัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ ดังนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอการอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

64 วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2563)

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

อภิปรายผล

รูปแบบปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับสูง เท่ากับ .786 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อพิจารณารายด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย โดยปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.78

จากลักษณะทางด้านการปฏิบัติและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปเป็นปัจจัยสำคัญสอดคล้องกับณัชชา ม่วงพุ่ม เสนอเรื่อง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวในหน่วยงานองค์การมหาชนว่าความก้าวหน้าและความมั่นคงมาจากการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน (ณัชชา ม่วงพุ่ม, 2559)

ส่วนปัจจัยค่าจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับสูงมาก เท่ากับ .830 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อพิจารณารายด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย พบว่า ปัจจัยค่าจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.30

2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.98

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.72

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ทั้งหมดส่งผลให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ประกอบด้วย 1. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ลักษณะของงานที่ปฏิบัติและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2. ปัจจัยค่าจูง

ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวจะนำเสนอต่อสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งจะได้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทสรุป

ปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้องกับความพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และงานที่ท้าทายกับปัจจัยค้ำจุน เกี่ยวกับเงินเดือน สภาพความมั่นคง สัมพันธภาพระหว่างบุคคล นโยบายและการบังคับบัญชา โดยมีความเชื่อว่าปัจจัยจูงใจ มีส่วนต่อการเพิ่มผลผลิต

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนคือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวจะนำเสนอต่อสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งจะได้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ องค์กรควรมีนโยบายวางแผน และกำหนดทิศทางของการทำงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน ตลอดจนมีการมอบหมายงานให้มีปริมาณที่เหมาะสมต่อบุคลากร โดยบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามขั้นตอนอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็ว

2) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน องค์กรควรมีนโยบายจัดทำแผนความก้าวหน้าทางสายงานที่ชัดเจน จากนั้นทำการประชาสัมพันธ์ หรือหาช่องทางแจ้งข้อมูลให้แก่บุคลากรให้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าทางสายงานของตน เพื่อสร้างแรงจูงใจ และสร้างความเชื่อมั่นกับบุคลากรว่าจะมีความก้าวหน้าในอนาคต ตลอดจนชี้แจงถึงขั้นตอนในการพัฒนาตนเอง เพื่อสามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรควรจัดเป็นสัดส่วนอย่างมีระเบียบ เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานเป็นของตนเองเพียงพอต่อการทำงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี และนำมาซึ่งความสุขในการทำงานให้กับบุคลากร

4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน องค์กรควรส่งเสริม หรือสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร เพื่อลดช่องว่างในการทำงาน ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หากองค์กรต้องการธำรงรักษาคนเก่งไว้ ควรสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อลดช่องว่างในการทำงาน รวมไปถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

6) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรควรมีนโยบายจัดสวัสดิการ และผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ให้เพียงพอต่อการครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่งผลให้บุคลากรมีความสุข พร้อมจะทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น เช่น ค่าเดินทางกรณีที่ต้องเดินทางกลับตึก เนื่องจากได้รับมอบหมายภารกิจ สวัสดิการด้านอาหารกลางวัน เป็นต้น ส่วนเรื่องค่าตอบแทนควรมีการพิจารณาให้เหมาะสม เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานการวิจัย คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเท่านั้น ทำให้ทราบข้อมูลเฉพาะกลุ่ม
- 2) ควรทำการวิจัยศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเข้มแข็งยิ่งขึ้น
- 3) ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติและศักยภาพของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป
- 4) ควรศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
- 5) ควรมีการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีขีดความสามารถสูงขึ้นในการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม
- 6) ควรมีการปรับปรุงสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเพียงพอ และมีลักษณะที่สอดคล้องกับการใช้งาน

เอกสารอ้างอิง

- ณัชชา ม่วงพุ่ม. (2559). ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวในหน่วยงานองค์การมหาชน. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาระบบราชการ.
- ทิมมิกา ทิมเนตร. (2558). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. กลุ่มวิจัยและแผนพัฒนาเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา.
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organizations*. Translated by A.M. Handerson and T. Parsons. New York: Free Press.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*. (2nd ed.) New York: Harper & Row.

