

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและ
พนักงานราชการในจังหวัดระยอง
FACTORS AFFECTING WORK MOTIVATION OF PERSONNEL
OF RAYONG PROVINCE

ปิ่นฝัน ผิวจันทร์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง และ (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองกับปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนโดยใช้หลักการของทอโรยามาเน่ ที่มีความเชื่อมั่น 95% ความแปรปรวน 5% จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ ค่าที และค่าเอฟ ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านความก้าวหน้า

ด้านการยอมรับนับถือ และอันดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ และ (2) พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to affect the work motivation of Rayong province and ; (2) to Compare the work motivation of personnel of Rayong province and Rayong province with demographic factors.

This research was quantitative research. The population used in this research was the exact number unknown. There are 400 personnel from Rayong province. The research instrument used was accidental sampling and using a questionnaire as a tool to collect data. The quantitative data were analyzed by using descriptive statistics of frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics were used by t-test and F-test (One-way ANOVA). In this case, a statistically significant difference was found at 0.05 level.

Major findings (1) Work motivation of personnel was the most motivated to perform overall work. When considering each side, personnel were found to have a high level of incentive to work at Rayong province; because of relationships with colleagues, followed by the work environment, stability, advancement as well as respect and benefit and salary respectively. And (2) personnel who are different in sexes, age, marital status, monthly income, and length of service had a statistically significant difference in motivation to perform at 0.05 level. Personnel that are different at education level had no significant difference in motivation to perform at 0.05 level.

Keywords: Work Motivation, Personnel of Rayong Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (องค์การ เรื่องรัตนอัมพร, 2556) องค์กรจะดำเนินต่อไปได้ทุกอย่างล้วนมาจากบุคลากรทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นเงิน เทคโนโลยี นวัตกรรม ผลงานต่าง ๆ

บุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญล้ำค่าอันเป็นหัวใจขององค์กรทุกองค์กร เราจึงต้องมีคนที่มีความรับผิดชอบ มีความมานะพยายาม มีความรู้ความสามารถ และมีความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในองค์กรให้มาก ๆ จึงจะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ (วิจักขณ์ วรรณทิพย์, 2550) เมื่อมีบุคลากรเหล่านี้อยู่ในองค์กรแล้วจึงต้องรักษาบุคลากรนั้นไว้ให้อยู่ร่วมกับองค์กรได้ในระยะยาว โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการรับรู้ความต้องการ แรงจูงใจ ของบุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข เมื่อเกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขจะทำให้บุคลากรเกิดความรัก ความจงรักภักดีต่อองค์กรและรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

แรงจูงใจในการทำงานถือเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ ถ้าบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีก็จะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นการปฏิบัติงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเต็มใจทำงาน เพื่อให้องค์กรเกิดความน่าเชื่อถือจึงจำเป็นต้องมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นเพื่อควบคุมการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของบุคลากร จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพอใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ความรู้ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่มาปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพงานสูงขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (วิชญ กิตติพงษ์วรการ, 2563)

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแก่บุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นต่อองค์กร (ปัทมา จันทวงศ์, 2559) การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือความพึงพอใจในการทำงานเพราะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญ ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงานอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ (นลพรรณ บุญฤทธิ, 2558)

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน จะต้องปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในระบบราชการ 4.0 ซึ่งยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน Better Governance, happier citizens

ศิริลักษณ์ ตันตยกุล (2561) ได้กล่าวว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public

Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง โดยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ รวมไปถึง สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานและการยอมรับนับถือในความรู้ ผลงาน ความสามารถของพนักงาน สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นและแรงผลักดันให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยให้องค์กรนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานและวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองกับปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรต้น เป็นปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1. ความมั่นคง 2. ความก้าวหน้า 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 4. สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน 5. การยอมรับนับถือ 6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่จังหวัดระยองเท่านั้น

ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานราชการ ในจังหวัดระยอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ/พนักงานราชการ ในจังหวัดระยอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนโดยใช้หลักการของ Taro Yamane ที่มีความเชื่อมั่น 95% ความแปรปรวน 5% คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยและสำรวจเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ตั้งแต่ พฤศจิกายน 2566 ถึง มกราคม 2567

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยประชากรศาสตร์

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้ต่อเดือน
6. ระยะเวลาปฏิบัติงาน



ตัวแปรตาม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ความมั่นคง
2. ความก้าวหน้า
3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
4. สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน
5. การยอมรับนับถือ
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อประกอบการวิจัย โดยแบ่งเป็น แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.70 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.50 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 82.00 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.50 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีหรือน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 65.30 และมีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.50 ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($t = 3.86$, $S.D. = 0.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการหรือพนักงานราชการในจังหวัดระยอง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และอันดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และอันดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ

1. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ องค์กรควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานหรือจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการทำงานที่มีคุณภาพ มีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกัน ให้ความสนิทสนม ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในการปฏิบัติงานและการปรึกษาหารือการรับฟังความคิดเห็นการแนะนำและให้คำปรึกษาหารือ คำแนะนำในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา คุณทองคำ (2562) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) ผลการวิจัยพบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับมาก กล่าวว่าบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) ให้ความสำคัญในเรื่องการทำงานร่วมกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลการรับฟังความคิดเห็นและความ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานถ้าหากไม่เหมาะสมหรือบกพร่องไป จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งถ้ามีพร้อมสมบูรณ์ก็สามารถสร้างความพอใจในงานได้ ดังนั้น ควรมีปรับเปลี่ยนรูปโฉม ตกแต่งออฟฟิศใหม่ มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ที่ใช้ในองค์กรอย่างเพียงพอเหมาะสม สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท อุณหภูมิที่เหมาะสม รวมถึงการควบคุมดูแลด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อให้มีความเป็นระเบียบ สะอาด มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น หรือสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมให้เหมาะสมซึ่งจะช่วยในการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงสามารถเดินทางไปทำงานสะดวกสบาย หรือไม่ลำบากจนเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ อุไร (2559) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก กล่าวคือพื้นที่ปฏิบัติงาน มีการจัดการที่เหมาะสม สะดวก และง่ายต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดรถรับส่ง ให้พนักงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย และเพื่อความสะดวกในการเดินทาง รวมทั้งองค์กรมีมาตรฐานในการควบคุมแสงสว่าง ความร้อน กลิ่น ที่ได้รับจากการทำงาน

3. ด้านความมั่นคง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงานซึ่งความมั่นคงในการทำงานช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น ซึ่งขวัญกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้ผลที่ได้รับจากพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความมั่นคงด้านอาชีพและมีความมั่นคงด้านการเงิน รวมถึงด้านนโยบายการบริหารงานของหน่วยงานทำให้มีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันย์ธิดา มโนนิติธรรม (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ความมั่นคงส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก งานราชการเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี การเข้ามาสู่ระบบราชการค่อนข้างยาก และการออกจากระบบราชการก็ยากเช่นกัน โอกาสในการถูกเลิกจ้างหรือองค์กรถูกยุบเป็นไปได้น้อย

4. ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กร รวมถึงได้รับการปรับเงินเดือน และค่าจ้างให้สูงขึ้น ดังนั้น องค์กรควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่สนับสนุนในด้านการพัฒนา ทักษะ ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้รวมถึงการสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษาความเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นจากเดิม เพื่อการประสบผลสำเร็จในการทำงาน ทำให้ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และปรับเงินเดือน รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่และสถานภาพในการทำงานที่มีการยกระดับตำแหน่งให้สูงขึ้น ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลฉัตร กลัดแก้ว (2564) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่าด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก กล่าวว่าการมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน คือการมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างพอเพียง และมีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน

5. ด้านการยอมรับนับถือ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ การยอมรับนับถือคือการที่เราได้รับการยกย่องและการยอมรับ ทั้งโดยวาจาหรือโดยทางอื่น ดังนั้น เมื่อได้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และประสบความสำเร็จและเป็นที่น่าพอใจ ทำให้ได้รับคำชมเชย ความเชื่อถือ ได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่องและได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับการยอมรับนับถือในความรู้ ผลงาน และความสามารถในการปฏิบัติงาน จากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้รู้สึกว่าการปฏิบัติงานอยู่ช่วยให้มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ กุลโชติ (2566) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก กล่าวว่าการได้รับการยกย่องเชิดชูในการปฏิบัติงาน และได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคคลอื่น ๆ ภายในหน่วยงานอีกด้วย

6. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการบริหารค่าตอบแทน ซึ่งอาจจะเป็นค่าตอบแทนเป็นตัวเงินที่จ่ายค่าตอบแทนหลักให้กับพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้างโบนัส ค่าครองชีพ และค่าตอบแทนที่เป็นสวัสดิการ ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่องค์กรกำหนดเพื่อตอบแทนพนักงาน โดยพนักงานที่ได้ร่วมงานกับองค์กรอาจจะมีการปรับสวัสดิการ ค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถที่ปฏิบัติงานอยู่ และพึงพอใจกับเงินเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนกันเพื่อเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานเกี่ยวกับการทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพรรณ สุตสม (2565) ศึกษาเรื่องการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองบริหารจัดการกรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุ กรมธนารักษ์ ผลการวิจัยพบว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก กล่าวว่าการได้รับเงินเดือนและผลตอบแทนเป็นปัจจัยแรก ๆ ที่ทำให้ตัดสินใจในการทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ การได้รับเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดแรงจูงใจที่

จะปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานอย่างมีความสุข เกิดประสิทธิภาพต่องานที่ได้รับมอบหมาย และส่งผลต่อความมั่นคงในการดำรงชีวิต การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรก็เป็นอีกปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้มุ่งมั่นทำงานให้กับหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การได้รับเงินเดือน ผดตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน

ยิ่งส่งผลต่อแรงจูงใจทำให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและยาวนาน แต่ในส่วนของด้านสวัสดิการของข้าราชการที่บรรจุใหม่ยังไม่ค่อยเป็นที่พึงพอใจ เนื่องจากข้าราชการบรรจุใหม่ได้รับอัตราเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และในส่วนของสวัสดิการที่พักอาศัยไม่สามารถเบิกได้ และไม่มีที่พักอาศัยให้ข้าราชการที่บรรจุใหม่ ทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นแต่ได้รับเงินเดือนในอัตราเท่าเดิม

7. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน อภิปรายผลได้ดังนี้

7.1 ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองที่เพศต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มักจะมีความต้องการความสำเร็จ ต้องการอำนาจ และต้องการความสัมพันธ์ จึงทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จูรี วรรณมาเจริญกุล (2558) พบว่าพนักงานในบริษัทที่เพศต่างกันทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

7.2 ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองที่อายุต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีอายุต่างกันย่อมมีความคิดและค่านิยมในการทำงานที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554)

7.3 ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองที่สถานภาพต่างกัน ให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าผู้ที่มีสถานภาพการสมรสจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ อุไร (2559)

7.4 ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองที่มีการศึกษาต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การที่จะเข้าทำงานจะมีการกำหนดวุฒิการศึกษาไว้แล้วว่า ผู้ที่จะเข้าทำงานต้องมีวุฒิปริญญาตรี และจะศึกษาต่อปริญญาโทเพิ่มเติมในภายหลังการปฏิบัติงาน เพื่อใช้วุฒิการศึกษาที่สูงขึ้นในการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จึงทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนุชิต แยมยีนยง (2557)

7.5 ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าข้าราชการและพนักงานราชการที่เงินเดือนมาก ย่อมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่เงินเดือนน้อย เพราะเวลาทำงานที่เท่ากันแต่ผลตอบแทนที่ได้ไม่เท่ากัน เป็นผลให้ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระดับรายได้น้อย มักต้องการเพียงผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อแลกกับการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554)

7.6 ข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยองที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป้าหมายในการทำงานของคนเรามักจะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาปฏิบัติงาน ข้าราชการและพนักงานราชการที่ทำงานมานานแล้วอาจมีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น และอาจมีความรู้สึกเบื่องาน ซึ่งต่างกับข้าราชการและพนักงานราชการที่เพิ่งเข้าทำงาน ที่คงยังมีไฟในการทำงาน และมีความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนุชิต แยมยีนยง (2557)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะรายละเอียด ดังนี้

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้บริหารองค์กรควรแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดและความสามารถของบุคลากรในองค์กร เช่น การยกย่องชมเชยเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง บรรลุผลสำเร็จ การแสดงออกถึงความไว้วางใจจากผู้บริหารองค์กรในการที่ได้รับมอบหมายงานที่สำคัญหรือการให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมจะมีส่วนช่วยจูงใจในการทำงานได้มากขึ้น

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรพิจารณาเกี่ยวกับโครงสร้างเงินเดือน เงินเดือนหรือค่าจ้าง และค่าตอบแทนควรมีความสมดุลกับงานที่ทำ และสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน เพื่อให้เป็นแรงผลักดันให้ข้าราชการและพนักงานราชการ มีความตั้งใจ กระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมถึงพิจารณาเรื่องสวัสดิการด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ค่าใช้จ่ายในด้านการเดินทาง บ้านพักหรือห้องพัก สำหรับข้าราชการควรมีเพียงพอต่อความต้องการ หรือข้าราชการที่บรรจุใหม่สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้ ด้านการรักษาพยาบาลสำหรับครอบครัวมีครอบคลุมถึงบิดา มารดาและคู่สมรส มีการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการกู้ซื้อบ้านดอกเบี่ยถูก สวัสดิการด้านการเรียนภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการในจังหวัดระยอง ประกอบด้วย ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรมีการส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้ให้บุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ให้มีความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญตามสายงานและภารกิจได้รับ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตามแผนพัฒนารายบุคคล โดยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ครบทุกกระบวนการ ย่อมส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานจนเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรที่สูงขึ้นตามไปด้วย

2. องค์กรควรปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงานและสอดคล้องกับภารกิจของส่วนงานนั้น ๆ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่เหมาะสมลดน้อยลง งานแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน เกิดความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความมั่นคงในตำแหน่งงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรเพื่อที่จะได้ทราบว่า มีปัจจัยใดที่จะช่วยผลักดันให้พนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กร จะได้ข้อมูลจริงเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กร ให้พนักงานที่มีความสุขในการทำงานน้อยลง หรือเบื่อหน่าย ให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน รวมถึงควรมีการปรับปรุงเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง

บรรณานุกรม

ประเสริฐ อุไร. (2559). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการ องค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

สุภารัตน์ กุลโชติ. (2566). **แรงจูงใจที่ส่งผลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

กมลฉัตร กลัดแก้ว. (2564). **แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม่างทอง**. ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

- จิตพรรณ สุตสม. (2565). การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองบริหาร
จัดการกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุ กรมธนารักษ์. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง
- ชนิดา คุณทองคำ. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
ภูมิภาค ที่ 2 (จังหวัดชลบุรี). สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธัญฉนิชา มโนนิติธรรม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต
ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
 วชิรวิชัย งามละม่อม. (2558) **แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์**. www.
 learningofpublic.blogspot.com สืบค้นออนไลน์ 11 พฤศจิกายน 2566]
- พิจักขณา ไชยपालะ. (2561) **แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในกาปฏิบัติงานของพนักงาน
 บริษัท โรงพยาบาลวิวัฒนแพทย์ ตรัง**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย
 กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ปาริฉัตร พาลุน. (2562) **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี
 พิชซ่า เครป จำกัด**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ถลัชนันท์ บุตรขุนทอง. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่าย
 ผลิตแห่งประเทศไทย**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสน
 ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.