

**ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร\***  
**Morale and Spirit in the Performance of Personnel  
of Nong Khaem District Office, Bangkok**

วิมลรัตน์ ไชยศรี และราเชนร์ นพณัฐวงศ์  
Wimonrat Chaisri and Rachen Noppanatwongsakorn  
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์  
Southeast Asia University, Thailand  
Corresponding Author, E-mail: kindgirl12@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มขวัญและกำลังใจสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตหนองแขม จำนวน 508 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation) และค่าสถิติใช้ t-test และ F-test One Way ANOVA

**ผลการวิจัยพบว่า**

1. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวม ( $\mu = 4.22$ ) รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $\mu = 4.20$ ) ด้านลักษณะของงาน ( $\mu = 4.4.07$ ) และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ( $\mu = 3.97$ ) ตามลำดับ
2. ผลการเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตหนองแขม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

\*ได้รับบทความ: 5 กุมภาพันธ์ 2565; แก้ไขบทความ: 20 มิถุนายน 2565; ตอรับตีพิมพ์: 23 มิถุนายน 2565

Received: February 5, 2022; Revised: June 20, 2022; Accepted: June 23, 2022



ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน โดยรวมไม่มีผลต่อความแตกต่างกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม ได้แก่ การมอบหมายงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ควรมีการเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ให้กับบุคลากร รวมทั้งการจัดอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง

**คำสำคัญ:** ขวัญและกำลังใจ; การปฏิบัติงานของบุคลากร; สำนักงานเขตหนองแขม

### Abstract

The objectives of this research are 1) to study the level of the morale and spirit in the performance of personnel of Nong Khaem District Office, Bangkok, 2) to compare the morale and spirit in the performance of personnel of Nong Khaem District Office according to personal factors, and (3) to suggest appropriate guidelines for boosting the morale and spirit in the performance of personnel of Nong Khaem District Office. The population of this study was 508 personnel of Nong Khaem District Office. The tool used for data collection was a questionnaire. The statistics used for data collection were frequency, percentage, mean, standard deviation, and statistical values using t-test and F-test One Way ANOVA.

#### The results showed that:

1. The morale and spirit in the performance of personnel working in Nong Khaem District Office, Bangkok in all four factors were overall at a high level. Considering each factor, a factor indicating the highest average level was overall performance (mean score of 4.22), followed by stability of operation (mean score of 4.20), characteristics of operation (mean score of 4.07), and compensation and benefits (mean score of 3.97), respectively.

2. The results of comparing the morale and spirit in the performance of personnel of Nong Khaem District Office revealed that personnel working in Nong Khaem District Office according to personal factors such as gender, age, educational level, and marital status, average monthly income, and job position, overall did not affect the morale and spirit in the performance of personnel of Nong Khaem District Office.



3. Suggestions and appropriate guidelines for boosting the morale and spirit in the performance of personnel in Nong Khaem District Office were that the superiors must have a clearly written order in assigning work, and various welfares for the personnel, including organizing training and seminars, should be provided in order to enhance the skills and potential of the personnel thoroughly.

**Keywords:** morale and spirit; personnel performance; Nong Khaem District Office

## 1. บทนำ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันขณะที่สังคม เศรษฐกิจ และการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญที่สุด (วิเชียร วิทียอุดม, 2554) การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีขวัญกำลังใจที่ดีในการรับการตอบสนองของความต้องการอย่างดีเหมาะสม เพราะขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งที่เกื้อกูลซึ่งกันและกันต่อการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจของบุคลากรในหน่วยงานเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจจะช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมากโดยธรรมชาติทั่วไปของมนุษย์จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เช่น ความแตกต่างในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านความคิด ทักษะความชำนาญ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบที่ทำให้ทำงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ จึงเป็น

หน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องดูแลให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกระดับให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร (สุวรรณี แสงมหาชัย, 2556) การบำรุงขวัญกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชาถือเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่จะต้องสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความสมัครใจหรือมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานเพื่อองค์กร (เรวัฒน์ บรรพต, 2551)

เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าขวัญและกำลังใจของบุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้งานสำเร็จหรือล้มเหลวมีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำ ขวัญและกำลังใจไม่สามารถมองเห็นได้แต่สามารถที่จะสังเกตได้จากการแสดงออกไม่ว่าจะเป็นโดยบุคคลหรือกลุ่มคน หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีขวัญและกำลังใจที่ดีก็จะแสดงออกมาให้เห็นในลักษณะของการปฏิบัติที่มีความตั้งใจกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อหน้าที่ มีความรับผิดชอบและพยายามสร้างผลงานออกมาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดให้กับองค์กรอย่างสม่ำเสมอในทำนองเดียวกันหากบุคลากรในองค์กรขาดขวัญ



และกำลังใจที่ดีไม่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานก็จะแสดงออกมาในลักษณะของความเหนื่อยหน่ายเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ทำงานล่าช้า ขาดการเอาใจใส่ทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กรและนำมาซึ่งความเสื่อมและหย่อนสมรรถภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจหรือทำให้ขวัญกำลังใจตกต่ำ (พีระพงษ์ กมลเสถียร, 2551) กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาที่ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาโดยปล่อยปละละเลยขาดการเอาใจใส่ดูแลต่องานและต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องรับผิดชอบและตัดสินใจกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกเหมือนถูกทอดทิ้งหรือผู้บังคับบัญชาที่ใช้การปกครองแบบอัตตาธิปไตยคือถือตนเองเป็นใหญ่ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาคือหมิ่นความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาใช้อำนาจในการปกครองโดยขาดเหตุผล (บุญนาค นามวงศ์, 2545) การที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเช่นนี้ทำให้ขวัญและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในภาวะที่ตกต่ำอึดอัดเกิดความคับข้องใจ ทำงานด้วยความหวาดระแวง ทำให้บรรยากาศในการทำงานมีแต่ความอึดอัดตึงเครียด ส่วนผู้บังคับบัญชาแบบประชาธิปไตยคือเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล สามารถเป็นที่ปรึกษาและเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกับผู้บังคับบัญชาย่อมถือได้ว่าเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่มีลักษณะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่แท้จริง ผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง (ตะวัน ศิลป์ประกอบ, 2551)

ขวัญและกำลังใจจึงเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานบุคคลในทุกองค์การ บุคลากรที่มีขวัญและกำลังใจดีย่อมสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงาน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีระเบียบวินัย ยอมรับและปฏิบัติตามกติกาขององค์การ มีความคิดริเริ่มที่พัฒนากิจการงานขององค์การให้ดีขึ้นมีความเชื่อมั่นและภักดีต่อองค์การ และจะทำให้องค์การมีความแข็งแกร่งสามารถฝ่าฝืนอุปสรรคในยามคับขันได้ในทางตรงข้ามหากบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจที่ดีหรือขวัญกำลังใจตกต่ำแล้วการทำงานจะเกิดความท้อแท้ สิ้นหวังเบื่อหน่ายหมดกำลังใจทำงานด้วยความเฉื่อยชาขาดความรับผิดชอบต่องาน การทำงานหยุดชะงักลงส่งผลทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์การ (จิรนนท์ เนื่องนรา, 2556)

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารราชการกรุงเทพมหานครให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528) โดยแบ่งพื้นที่ในการบริหารราชการออกเป็น 50 เขต สำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร เป็นเขตการปกครอง 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน บุคลากร



ของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปที่มาติดต่อราชการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และเป็นธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ตลอดจนมุ่งพัฒนาปรับปรุงการบริการประชาชนเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการบริการที่ดีเยี่ยม

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของสำนักงานเขตหนองแขมจึง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงและใช้ในการวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ให้มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องด้วยความรู้ความสามารถเพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้ามั่นคงยิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มขวัญและกำลังใจสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำนวน 508 คน (สำนักงานเขตหนองแขม, 2564) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100% ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วจัดลำดับข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษานัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้วิจัยได้นำข้อมูลแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมีคำตอบให้เลือก โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงาน

2. ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ใช้ในการวัดระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร



3. เปรียบเทียบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Independent Sample t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม และค่าสถิติ F-test (One-way Analysis of Variance ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อทดสอบด้วยสถิติแล้วปรากฏว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) โดยกำหนดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ไว้ที่ระดับ 0.05

#### 4. สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 508 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี / สูงกว่าปริญญาตรี 231 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีสถานภาพสมรส จำนวน 228 คิดเป็นร้อยละ 44.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3

2. ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า มีขวัญ

และกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวม ( $\mu = 4.22$ ) รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $\mu = 4.20$ ) ด้านลักษณะของงาน ( $\mu = 4.07$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ( $\mu = 3.97$ ) ตามลำดับ

2.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.07$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ความสำคัญของงานที่ปฏิบัติงานก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ( $\mu = 4.30$ ) อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ได้รับมอบหมายงานที่ปฏิบัติทำทลายความรู้ความสามารถ 2) ( $\mu = 4.11$ ) งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความชัดเจนและมีปริมาณงานที่เหมาะสม 3) ( $\mu = 4.11$ ) งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ( $\mu = 3.99$ ) และ 4) งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่างานอื่น ( $\mu = 3.87$ )

2.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.20$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) รู้สึกมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ได้นานเท่าที่ต้องการ 2) ( $\mu = 4.33$ ) ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ใน



ปัจจุบันมีความมั่นคง 3) ( $\mu = 4.32$ ) ความมั่นคงในการทำงานสามารถส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นได้ ( $\mu = 4.23$ ) และ 4) เพื่อนร่วมงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.21$ ) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ การเลื่อนระดับและตำแหน่งที่สูงขึ้นมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\mu = 3.91$ )

2.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.97$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ มีความพอใจการให้สิทธิในหยุดประจำปี การหยุดตามประเพณี ( $\mu = 4.23$ ) อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายเกี่ยวกับเงินสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล 2) ( $\mu = 4.07$ ) สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่องค์กรจัดให้เพียงพอเหมาะสม 3) ( $\mu = 3.94$ ) เงินเดือนที่ได้รับจริงจากการปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความสามารถ ( $\mu = 3.88$ ) และ 4) เงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่เพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาวะการณปัจจุบันได้อย่างมีความสุข ( $\mu = 3.70$ )

2.4 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.22$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ

โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) ( $\mu = 4.29$ ) ผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติด้านคุณภาพ เช่น ความถูกต้องตรงตามมาตรฐานและเวลาเป็นที่ยอมรับ 3) ( $\mu = 4.27$ ) สามารถปฏิบัติงานตามแผนและนโยบายขององค์กรที่วางไว้ ( $\mu = 4.26$ ) และ 4) บุคลากรในส่วนอื่นๆ ให้ความร่วมมือกันจนทำให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมาย ( $\mu = 4.22$ ) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงานได้รับขวัญและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 4.06$ )

3. ผลการเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน โดยรวมไม่มีผลต่อความแตกต่างกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม

## 5. อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาในระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและ



กำลังใจสูงสุด ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยรวม ( $\mu = 4.22$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนธรรม จีปิ่น (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสถานบริการสาธารณสุขเครือข่ายอำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน พบว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในสถานที่บริการสาธารณสุขเครือข่ายอำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์

โดยรวมมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.20$ ) อภิปรายได้ว่า บุคลากรมีความพึงพอใจกับตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง อาจจะเป็นผลมาจากสำนักงานเขตหนองแขมใช้คนตรงกับงาน บุคลากรจึงมีทัศนคติดีต่อสำนักงานและตำแหน่งหน้าที่ของตนเองจึงรู้สึกมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ได้ยาวนานเท่าที่ ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆอยู่ในระดับสูง โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านลักษณะของงาน โดยรวมมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.07$ ) อภิปรายผลได้ว่างานที่มีโอกาสก้าวหน้า มีความสำคัญก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความชัดเจนและมีปริมาณงานที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตกร ชลวิสุทธิ (2544) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการบินโรงเรียนการบินกองทัพอากาศและวิลาสินี สุวรรณภาพ (2548) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมกิจการพลเรือนทหารเรือ พบว่าการปฏิบัติงานของครูการบินโรงเรียนการบิน กองทัพอากาศ และการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมกิจการพลเรือนทหารเรือ มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.97$ ) อภิปรายได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีระดับเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพ ระบบสวัสดิการส่งผลถึงครอบครัว เช่น กรณีค่ารักษาพยาบาล มีการเบิกจ่ายตรงทำให้ง่ายขึ้นไม่ต้องสำรองจ่าย อย่างเช่นในอดีต จึงทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สภาพร แสงไพฑูรย์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเลย พบว่า ข้าราชการตำรวจมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไป



หาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทน

2. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม จากการศึกษาพบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความแตกต่างต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม และอธิบายตามสมมติฐานได้ว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม คือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตินี ตีบปะละ (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน พนักงานมีความเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

## 6. ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านลักษณะของงาน ควรเสริมสร้างให้บุคลากรมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า ส่งเสริมให้ได้รับความรู้ได้รับการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ผลสัมฤทธิ์ที่สุด ให้มีโอกาส

ได้ศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเปิดโลกทัศน์แก่บุคลากรให้ได้ค้นพบสิ่งใหม่ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงพัฒนาในการทำงานให้มีศักยภาพ และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายท้าทายความสามารถนั้นเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากรในการทำงาน

1.2 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ควรพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการหาหลักประกันความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรที่เป็นลูกจ้างประเภทต่างๆ ด้วยการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการบรรจุเป็นลูกจ้างประจำการไว้ให้บุคลากรที่เป็นลูกจ้างได้ตื่นตัวและพัฒนาตัวเองให้มากขึ้นเรื่อยๆ สร้างความมั่นคงและความเชื่อมั่นในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ดีขึ้นโดยการจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีพและควรให้ได้รับเท่าเทียมกันสิ่งนี้จะทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น ควรส่งเสริมโดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนรับรู้การวางแผนการปฏิบัติงานขององค์กร และในการประเมินผลงาน เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ควรพิจารณาผลงานจากการปฏิบัติงานความสามารถในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ความรับผิดชอบสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และควรพิจารณาด้วยความเที่ยงตรงเป็นธรรม

1.3 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรมึนโยบายในการเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ให้สอดคล้อง



กับสภาวะการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนไป โดยการจัดสวัสดิการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพในแต่ละวัน ลดสิ่งใดที่เห็นว่าจะไม่จำเป็นต่อการเลี้ยงชีพแล้วนำมาชดเชยในสิ่งที่จำเป็นที่ไม่เพียงพอ เช่น เพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับปริมาณงานหรืออาจจะเป็นการเพิ่มค่าทำการนอกเวลา หรือสิทธิประโยชน์อย่างอื่นที่จำเป็นกับการดำรงชีพ หรือมีสวัสดิการในเรื่องของที่พักอาศัยที่มีราคาไม่สูงสามารถที่จะผ่อนชำระได้ ควรลดขั้นตอนและความซับซ้อนในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่างๆ และค่าตอบแทนให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้นซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรได้ทำงานอย่างทุ่มเท

1.4 ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวมควรมีการส่งเสริมด้านกิจกรรมจัดให้มีการสัมมนาข้าราชการและลูกจ้างเพื่อให้เกิดความสมานฉันท์ เกิดความรู้สึกสามัคคี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์การจะต้องทำให้บุคลากรมีความร่วมมือร่วมใจมีความรักสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในการทำงานทำให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน สนับสนุนส่งเสริมให้ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันรู้จักกอภัย รู้จักขอโทษ รู้จักขอขอบคุณ สร้างบรรยากาศแห่งความปรองดองความเป็นมิตร มีการจัดสรรหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้บุคลากร

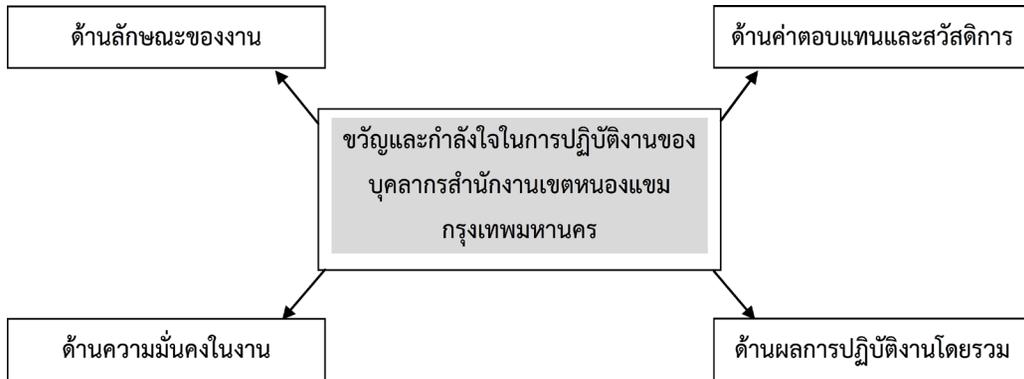
## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

## 7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

การศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านผลการปฏิบัติงาน 2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 3) ด้านลักษณะของงาน 4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แต่ละด้านมีส่วนสำคัญในการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการวางนโยบายการบริหารงานบุคคล เพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 1 องค์กรความรู้ที่ได้รับ

### เอกสารอ้างอิง

กฤตกร ชลวิสุทธิ, ร.อ. (2544). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการบินโรงเรียนการบินกองทัพอากาศ*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโครงการบัณฑิตศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กฤตินี ตีบบะละ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จิรนนท์ เนื่องนรา. (2556). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร*. (ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ตะวัน ศิลป์ประกอบ. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธนธรณ์ จีปิ่น. (2250). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสถานบริการสาธารณสุข เครือข่ายอำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). อุดรดิษฐ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์.

บุญนาค นามวงศ์. (2545). *ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตมีนบุรี*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.



- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2542. (26 ตุลาคม 2542). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 116 ตอนที่ 104 ก, หน้า 22-24.
- พีระพงษ์ กมลเสถียร. (2551). *ขวัญและกำลังใจของพนักงานเทศบาลตำบลซำบซำสมอทอด อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เรวัตน์ บรรพต. (2551). *ความสัมพันธ์ของขวัญและกำลังใจในการการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิ ภาพของพนักงานเทศบาลในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2554). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนัช.
- วิลาสินี สุวรรณภาพ. (2548). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมกิจการพลเรือนทหารเรือ*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบัณฑิตศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาพร แสงไพฑูริย์. (2554). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเลย*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สำนักงานเขตหนองแขม. (2564). *ฝ่ายทะเบียน: สถิติบุคคลากร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตหนองแขม.
- สุวรรณณี แสงมหาชัย. (2556). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.