



ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

The Morale of the Employees of Surin Municipality, Muang District, Sarin Province

พระสมุห์ศักดิ์ชาย สญญจิตโต¹, พระพงษ์พัฒน์ ขวโน²
PhrasamuSakchai Sanyajitto¹, PhraPongpat Chawano²
วัดนาโพธิ์ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ^{1,2}
E-mail : psyycitto@gmail.com¹

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ จำนวน 94 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง และด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่วนผลการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this study was to study and compare the morale of the employees of Surin Municipality, Muang District, Sarin Province. The sample group consisted of 94 employees in Surin Municipality. The sample size was determined by using Craigsie, and Morgan's. The study tool used was a questionnaire. The total confidence value was 0.95. The data were analyzed by means, standard deviation, T-value, and F-value

The results showed that Morale in the performance of employees of Mueang Surin Municipality, Mueang District, Surin Province overall, it is at a high level. When considering each aspect, it was found that, the morale of work ethos was at a high level in all



aspects. The averages were sorted from highest to lowest as follows: Compensation, and Benefits working environment Relationship with supervisors, Opportunities for advancement in job positions, policy and administration. As for the comparison of the morale of the employees in the Surin Municipality, Muang District, Surin Province, it was found that the employees with gender, age, educational level, monthly income, and the duration of duties are different. Since they have a positive attitude to work. However, overall and each aspect is neither nor different.

Keywords:- Moral Performance, employees of Surin Municipality.

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ทำให้บุคคลต้องปรับตัวทั้งในชีวิต ครอบครัว โรงเรียน รวมทั้งหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ แต่ละคนจำเป็นต้องประสบปัญหาการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การทำความเข้าใจกับบุคคลอื่นที่อยู่รอบ ๆ ตัว ในขณะเดียวกันเราเองก็มีความปรารถนาและความต้องการ เราจึงต้องเรียนรู้ที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น และเข้าใจความต้องการของตนเองด้วย (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) ในการทำงานผู้บังคับบัญชาต้องการมีความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร ความตั้งใจของผูปฏิบัติงานทุกคน ขณะเดียวกันผู้ได้บังคับบัญชาก็ต้องการมีหัวหน้าที่มีความเข้าใจ รู้ถึงปัญหาในการทำงานของตน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการทำงานในองค์กรมาก เพราะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงานต่อผลผลิตขององค์กร เช่น ถ้าบุคลากรในองค์กรเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ขาดขวัญและกำลังใจ ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลงบางครั้งเกิดการหยุดงาน หลบเลี่ยงการทำงานหรือลาออก ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กร ทำให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้ สิ่งสำคัญในการที่จะส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การที่มนุษย์หรือบุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีขวัญและกำลังใจ (นิติ ห่วงไทย, 2550)

ขวัญและกำลังใจเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะขวัญของบุคลากรในองค์กร เป็นการสะท้อนถึงเจตคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานและหัวหน้างาน การที่บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดี แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและฝ่ายบริหาร (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) การได้รับค่าตอบแทนและตำแหน่งหน้าที่ตามที่มุ่งหวังไว้ สามารถทำงานตามความต้องการ การขาดงานเป็นการแสดงว่าบุคลากรในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำ ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ การบริหารงาน หรือนโยบายของหน่วยงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับ ปราชาญา กล้าผจญ (2543) ที่กล่าวถึงขวัญในการปฏิบัติงานว่า คนจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มความสามารถมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลสูงต่อเมื่อเขามีขวัญและกำลังใจที่ดีเท่านั้น หากองค์กรหรือหน่วยงานใด มีสมาชิกที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ ก็เป็นความคาดหมายได้ว่า กิจกรรม ขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ย่อมไม่ประสบผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ที่ต่ำแน่นอน ดังนั้น ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และการทำงานอยู่เสมอ หากผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจสูง เขาก็ย่อมจะเต็มใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อหน้าที่ปฏิบัติงาน และพยายามทุกวิถีทางที่จะช่วยให้ การปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมายและในทางกลับกัน หากเขามีขวัญและกำลังใจที่ต่ำ ความกระตือรือร้นในการทำงาน จะมีน้อยมาก ทำงานแบบเช้าชามเย็นชามไม่คิดริเริ่ม



สร้างสรรค์ จึงเห็นได้ว่าขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญ และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานโดยตรง ถ้าคนในหน่วยงานอยู่ในสภาพที่เสียขวัญหรือขวัญต่ำ การเกิดความระแวงไม่เชื่อใจกัน การชิงดีชิงเด่นในหมู่คนร่วมงานจะมีมากขึ้น อันจะนำไปสู่ความเบื่อหน่าย หดกำลังใจละทิ้งงาน

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพ ความพร้อมในด้านต่าง ๆ รวมถึงการปฏิบัติการกิจหน้าที่ของเทศบาล ตลอดจนต้องเตรียมความพร้อมเพื่อให้มีศักยภาพที่จะสามารถรองรับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่และงบประมาณในอนาคต เพื่อให้งบประมาณที่ได้รับสามารถใช้ได้อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด ดังนั้น ข้าราชการและลูกจ้างของเทศบาลในฐานะผู้ปฏิบัติงาน เป็นกำลังสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งนับได้ว่าทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และเป็นปัจจัยหลักในการผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และด้วยภาระหน้าที่หลักคือ การให้บริการ ดูแลแก้ไขปัญหาสาธารณะ ข้าราชการ และลูกจ้างของเทศบาลที่มีความรู้ความสามารถจึงเป็นทรัพยากรที่เทศบาลแต่ละแห่งต้องการ (ทิพย์ประภา ทองสี, 2551)

ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงวิธีที่จะส่งเสริมให้ข้าราชการและลูกจ้างของเทศบาลมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยเฉพาะให้ความสำคัญกับการพัฒนาข้าราชการและลูกจ้างของเทศบาลให้มีศักยภาพ การส่งเสริมให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน อีกทั้งปัญหาด้านอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ บุคลากรไม่สอดคล้องและไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้มีภาระงานในหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เงินเดือนไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและลูกจ้างของเทศบาล อันจะส่งผลกระทบต่อข้าราชการและลูกจ้างของเทศบาลขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาและส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานของการวิจัย



พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล เมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 125 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 94 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2559

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพต่อไปนี้



ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา



1. ทำให้ได้รับทราบถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
2. ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาใช้ในการวางแผน เพื่อพัฒนาและส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจเช็ครายการ (Check List)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
2. ประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของประชากรที่ศึกษา โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยทำเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน และใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. นำค่าที่ได้มาทำการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ดังสมมติฐานที่ตั้งไว้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ (t-test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้



1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.2 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
2. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ ได้แก่
 - 2.1 ค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล 2 กลุ่ม ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
 - 2.2 ค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลมากกว่า 2 กลุ่ม ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
3. สถิติหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่
 - 3.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC)
 - 3.2 ค่าอำนาจจำแนก โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-total Correlation)
 - 3.3 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

สรุปผลการศึกษา

1. พนักงานเทศบาลที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.64 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 44.68 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.58 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 40.42 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี ร้อยละ 29.79 เท่ากัน
2. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า
 - 2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานเทศบาลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาใช้หลักการปกครองโดยยึดความเสมอภาคและระบบคุณธรรม รองลงมาคือ หน่วยงานมีการประเมินผลงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานเป็นไปตามความรู้ความสามารถ และมีคุณธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงานในองค์กรมีความชัดเจนและเหมาะสม
 - 2.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานเทศบาลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความอิสระแก่ท่านในการปฏิบัติหน้าที่ในงานของท่าน รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อทราบถึงความทุกข์ร้อนของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมกับท่านทั้งในเรื่องหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแนะนำ และชี้แจงปัญหาในการปฏิบัติงานให้ท่านทราบ



2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานเทศบาลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ทำงานมีบริเวณกว้างขวางสำหรับบริการประชาชน ผู้มาติดต่อได้อย่างสะดวก รองลงมาคือ สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในบริเวณที่มีการคมนาคม สะดวก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง พนักงานเทศบาลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อปรับปรุงวุฒิการศึกษา รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนให้ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่

2.5 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานเทศบาลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความพอใจกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน รองลงมาคือ มีสวัสดิการด้านการท่องเที่ยว ทักษะศึกษา หรือกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับสามารถจุนเจือครอบครัวได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ

3. การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้งนี้เป็นเพราะว่า พนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ ได้รับการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียรัตน์ ชาวไชย (2554) ได้ศึกษา เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกด้านอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ในด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้บังคับบัญชาใช้หลักการปกครองโดยยึดความเสมอภาคและระบบคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ หน่วยงานมีการประเมินผลงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานเป็นไปตามความรู้ความสามารถและมีคุณธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองสุรินทร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ได้มีการบริหารจัดการตามนโยบายที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด จึงส่งผลดีต่อองค์กร หน่วยงาน และพนักงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ



จึงส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนธรณ์ จีปิ่น (2550) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสถานบริการสาธารณสุขเครือข่าย อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสาธารณสุขเครือข่ายอำเภอยางชุมน้อย ด้านนโยบายและการบริหาร มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

2. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความอิสระแก่ท่านในการปฏิบัติหน้าที่ในงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมกับท่านทั้งในเรื่องหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเทศบาลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน มีการปฏิบัติงานร่วมกันตลอดเวลา ทำให้มีความผูกพันกันทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จึงส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติ ห่วงใย (2550) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอมือง อุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอมืองอุดรดิตถ์ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

3. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสถานที่ทำงานมีบริเวณกว้างขวางสำหรับบริการประชาชน ผู้มาติดต่อได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในบริเวณที่มีการคมนาคม สะดวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานในองค์กร รวมทั้งเพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุธ เชื้อไพบูลย์ (2551) ได้ศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสถานที่ทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีสภาพขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับสูง

4. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยหน่วยงานมีการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อปรับปรุงวุฒิการศึกษา ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนให้ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในอนาคต ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ได้เข้าอบรมสัมมนาเป็นประจำ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถมากกว่าความพอใจของผู้บังคับบัญชา จึงส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพันธ์ เนืองนรา (2556) ได้ศึกษา เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอยะหริ่ง จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

5. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพอใจกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีสวัสดิการด้านการท่องเที่ยวทัศนศึกษา หรือกิจกรรม



ส่งเสริมความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ จะได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และเป็นไปตามความต้องการ จึงส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ประภา ทองสี (2551) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างเทศบาลตำบลเสม็ด ด้านสวัสดิการของข้าราชการและลูกจ้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก

6. การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ สุดอด (2551) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสุรินทร์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรและครูที่มี เพศและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ ประสารการ (2551) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนอ่าวลึกประชาสรรค์ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ครูที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ประภา ทองสี (2551) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีชั้นยศ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากผลการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ควรจัดโครงสร้างการบริหารงานในองค์กรให้มีความชัดเจนและเหมาะสม

1.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาแนะนำและชี้แจงปัญหาในการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง หน่วยงานควรสนับสนุนให้พนักงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่

1.5 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรพิจารณาให้เงินเดือนหรือค่าตอบแทนแก่พนักงานให้สามารถจุนเจือครอบครัวได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป



2.1 ควรศึกษาวิจัยกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้ครอบคลุมทั้งจังหวัด เพื่อจะได้ทราบทราบถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ แต่ละแห่ง เพื่อให้ทราบผลลัพธ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จิรนนท์ เนื่องนรา. (2556). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพย์ประภา ทองสี. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนธรณ์ จีปิน. (2550). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสถานบริการสาธารณสุขเครือข่ายอำเภอทุ่งช้างจังหวัดน่าน*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

นิติ ห่วงไย. (2550). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรดิตถ์*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

นิพนธ์ ประสารการ. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนอ่าวลึกประชาสรรค์ จังหวัดกระบี่*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประเสริฐ สุกยอด. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ปราชญา กล้าผจญ. (2543). *88 ลู่ทางสู่...ความสำเร็จของนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: เอลโล่การพิมพ์.

ปรียรัตน์ ขาวไชย. (2554). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดนันทบุรี*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

ศราวุธ เชื้อไพบูลย์. (2551). *สภาพขวัญและกำลังใจของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.