



**ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร**
**The Morale Factors Affecting Performance of Klongtoei District Office
Bangkok Metropolitan Administration**

วิภาดา นาทันคิด¹, อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ², วิชัย โสสุวรรณจินดา³
Wiphada Nathankid¹, Orapin Piyasakulkiet², Wichai Thosuwanjinda³
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Email: ¹viphada47@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยและเพื่อเปรียบเทียบระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย จำนวน 97 ตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ คือ t-test กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่มและใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 36 – 40 สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 – 20,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ระดับของขวัญและกำลังใจของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผลการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ขวัญและกำลังใจ; การปฏิบัติงาน; ข้าราชการ; สำนักงานเขต



Abstract

The objectives of this research were to study the level of the morale factors affecting performance officer of Klongtoei District Office Bangkok Metropolitan Administration and compare the personal factors of Klongtoei District Office Bangkok Metropolitan Administration in the morale factors affecting performance. The samples used in this research was 128 officers, as specified by the Taro Yamane formula, a questionnaires used as the data collection tool, in data collection and statistics used in analysis and comparison were t-test at statistical significant level of 0.05. The independent variable contained two groups and the method of analysis was One way ANOVA in case the independent variable contained more two groups.

The research found that most of the officer are female, 36-40 years of age, single status, Bachelor of Degree, 15,000 – 20,000 Baht income per month and more than 10 years implementation. The level of morale factors affecting performance officer of Klongtoei District Office Bangkok Metropolitan Administration in overall was high level when considering in each aspect found that: the relationship with colleagues at maximum average followed reduce of job description career path progress working environment and the minimum average was benefits and welfare The comparison of personal factors and the morale of performance officer of Klongtoei District Office Bangkok Metropolitan Administration, it was found that gender, age, education levels, income per month and time of implementation were different. There are different effects on performance officer of Klongtoei District Office Bangkok Metropolitan Administration.

Keywords: morale; implementation; officer; district office

บทนำ

ในการบริหารองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายๆอย่างรวมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จะขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไม่ได้ โดยทั่วไปปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการบริหารองค์กรประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ/อุปกรณ์ (Materials) การจัดการ (Management) และวิธีปฏิบัติงาน (Method) โดย “คน” หรือ “มนุษย์” เป็นปัจจัยที่มีค่า และสำคัญที่สุด เพราะกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต้องอาศัยความคิดของคน มีคนเป็นผู้ดำเนินการให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย ถ้าองค์กรใดปราศจากบุคคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ องค์กรนั้นก็ไม่สามารถพัฒนาให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการได้ แต่หากองค์กรใดมีบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถแล้วนำความรู้ความสามารถที่มีไปขับเคลื่อนระบบการจัดการ และบริหารทรัพยากรอื่นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ แต่อย่างไรก็ดีในการปฏิบัติงานย่อมต้องมีปัญหาและอุปสรรค ไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทน หรือสวัสดิการต่าง ๆ อาจไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง ดังนั้นการนำเอาสวัสดิการ ความมั่นคง ความก้าวหน้า ชื่อเสียงเกียรติยศ สภาพแวดล้อมในการทำงาน



รวมถึงสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน เข้ามาช่วยอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้อาจเกิดจากความมั่นคงในอาชีพราชการ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ชื่อเสียง เกียรติยศที่ได้รับ ซึ่งนำไปสู่การตอบรับปัจจัยพื้นฐานที่ต้องการ กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ แบ่งการบริหารงานออกเป็น สำนัก 16 สำนัก มีหน้าที่ดูแลงานระดับยุทธศาสตร์ และสำนักงานเขต 50 เขต แต่ละเขตมีการแบ่งการบริหารงานออกเป็น 10 ฝ่าย ประกอบด้วยฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายการคลัง และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละฝ่ายมีอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไป เช่น มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและ ที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุง รักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุง รักษา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุง รักษา และการใช้ประโยชน์ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร (กรุงเทพมหานคร , [ออนไลน์], 2562.)

สำนักงานเขตคลองเตย ต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดังกล่าว ซึ่งเป็นเหตุให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตคลองเตยมีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก เป็นผลมาจากการย้ายเปลี่ยนสายงาน การขอย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานเขตอื่น และการย้ายกลับภูมิลำเนา ซึ่งข้าราชการที่ย้ายกลับภูมิลำเนาเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่มาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี เนื่องจากเงื่อนไขของกรุงเทพมหานครต้องปฏิบัติงานให้กรุงเทพมหานครเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง โดยห้ามโอนไปหน่วยงานอื่นหรือส่วนราชการอื่น เว้นแต่ลาออกจากราชการเมื่อบุคคลากรไม่ครบตามอัตรากำลังพล จึงต้องสรรหาบุคคลากรใหม่เพื่อทดแทนตำแหน่งเดิมส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเขตคลองเตยไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการเท่าที่ควร อาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ ทำให้การบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อาจเกิดการขาดความไว้วางใจของชุมชนเมื่อมาติดต่อราชการ ตลอดจนการขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตคลองเตย (สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร, 2562)

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของ



ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตคลองเตย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการอุทิศกำลังกายกำลังใจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นข้าราชการที่มีศักยภาพสูง และรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร สามารถสนองต่อภารกิจของหน่วยงานที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเพื่อลดอัตราการลาออก โอน ย้ายกลับภูมิลำเนาของข้าราชการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีค่านิยมของ Locke (Locke's Value Theory)

ทฤษฎี Locke (1976) Locke เป็นนักพฤติกรรมศาสตร์ ที่อธิบายแรงจูงใจเบื้องต้นในการทำงาน จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยพื้นฐานที่เป็นผลกระทบกับการทำงาน ผู้บริหารและองค์กรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้และตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร เพื่อให้คนในองค์กรจงรักภักดีและทุ่มเทกับงาน อันจะเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามมา Locke สรุปปัจจัย พื้นฐานที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1) **ลักษณะงาน** งานเป็นปัจจัยแรกที่จะทำให้บุคคลพอใจหรือไม่พอใจในงานที่ทำโดยพื้นฐานถ้าบุคคลนั้นชอบงานและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพอใจในงานในหน้าที่นั้น ๆ รวมถึงถ้าเป็นงานที่ทำหายหรือเป็นงานมีความแปลกใหม่หรือใช้ประโยชน์จากความรู้การศึกษาที่ได้เรียนมา บุคคลก็พอใจในงานนั้นมากขึ้น หรือเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ นอกจากนี้งานจะต้องมีระดับความยากง่าย เหมาะสมกับคนทำงานด้วย ไม่ใช่ง่ายเกินไป หรือยากเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณก็พอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ทำให้ในเวลาจำกัดมาก งานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบผลสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้และพัฒนาได้

2) **ตอบแทนและสวัสดิการ** เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่บุคคลจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้อัตราค่าแรงงานที่เหมาะสม ก็จะทำให้ผู้ทำงานมีความพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีการจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเป็นรายเดือน จ่ายเป็นรายปักษ์ รายวัน หรือเหมาจ่ายเป็นราย ๆ หรือจ่ายตามจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3) **โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง** ปัจจัยพื้นฐานอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่บุคคลจะได้รับจากการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการทำงาน ทุกคนก็ตั้งความหวังไว้ว่า จะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4) **การยอมรับ** การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง และเพื่อนร่วมงาน ก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำสิ่งใด สำเร็จก็ควรจะ



ได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณ สรรเสริญผู้บริหารควรจะทำให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

5) **ผลประโยชน์** ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน หรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6) **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** สภาพการทำงานรวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะ ทางกายภาพ ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์กร เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นปัจจัยของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7) **หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา** หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใด และเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงใด

8) **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน** เพื่อนร่วมงานก็เป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่คิดจะส่งเสริมหรือหยุดยั้ง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นอย่างมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นก็จะมีความพึงพอใจ ในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุข ในการทำงานไปด้วย

9) **องค์กรและการจัดการหรือการบริหารนโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กร** ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรมีการวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงสวัสดิการผู้ปฏิบัติงาน หรือเกณฑ์การเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทน์ภัส พชรวัฒน์เมธี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี ในภาพรวมในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความพอเพียงของรายได้ รองลงมาด้านโอกาสและความก้าวหน้าของงาน ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรีมีผลสรุปดังนี้ ควรพิจารณาเรื่องค่าตอบแทน ควรให้สอดคล้องกับหน้าที่การงานที่รับผิดชอบไม่ควรให้ตามช่วงชั้นยศ หรือควรลดช่องว่างระหว่างข้าราชการระดับสูงกับระดับล่าง ให้มีช่องว่างน้อยที่สุด และสร้างสรรค์ความเข้าใจอันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานให้มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยอยู่ร่วมกันอย่างพึงพาอาศัยกันด้วยความเป็นมิตร นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรเน้นเรื่องการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ ในองค์กรอย่างต่อเนื่องมีความเข้าใจตรงกัน และสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และมีการเพิ่มพูนความรู้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถด้านการพัฒนาประสิทธิภาพกำลังพล และใช้หลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ



สุวิชา ผาสวรรณ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการสืบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 3” ผลการวิจัยพบว่าขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการสืบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการปกครองบังคับบัญชารองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านองค์กรและการบริหารงาน ด้านการให้รางวัลตอบแทน และด้านเพื่อร่วมงานตามลำดับ

อรกาญจน์ นิตเสนและอดุล นาคะโร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครู สังกัดเทศบาลนครภูเก็ต” ผลการวิจัยพบว่า 1. การศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูสังกัดเทศบาล นครภูเก็ตพบว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูสังกัดเทศบาลนครภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) เมื่อพิจารณาขวัญกำลังใจรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุก ปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก คือ การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในโรงเรียน การเห็นความสำคัญและพร้อมปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของโรงเรียนด้วยความเต็มใจ และความตั้งใจที่จะมาปฏิบัติงานก่อนเวลา และกลับหลังเวลาเลิกงาน 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดย เรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้ ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($r=.68$) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ($r=.67$) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ($r=.63$) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($r=.62$) และปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($r=.59$) 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูสังกัดเทศบาล นครภูเก็ตสามารถร่วมกันทำนายขวัญกำลังใจของพนักงานครูได้ 3 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (X_4) และปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (X_3) ดังสมการถดถอย เชิงพหุมาตรฐาน $Z_Y=.36(X_2)+.26(X_4)+.16(X_3)$ โดยมีอำนาจการทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานร้อยละ 52 ($R^2=.52$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4. การรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานงานครูสังกัดเทศบาลนครภูเก็ตพบว่าพนักงานครูสังกัดเทศบาลนครภูเก็ตให้ ข้อเสนอแนะแนวทางการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 3 ลำดับแรก เรียงจากมากไปหา น้อย คือ 1) การจัดระบบการบริหารงานภายในองค์กร ($f=39$) 2) การให้เงินโบนัสประจำปีและ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา ($f=20$) และ 3) การพิจารณาความดีความชอบ ($f=19$)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 97 คนโดยการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม



2) รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพการสมรส 4. ระดับการศึกษา 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6. ระยะ เวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. ลักษณะงาน 2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน 5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3) นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจ วิจารณ์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

4) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรง ของเนื้อหา (Content validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ ใช้ได้จำนวน 25 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.60 - 1.00

5) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

6) นำแบบสอบถามมาปรับปรุง แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตรวจสอบข้อมูลความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามจากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ t-test และสถิติ F-test

ผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 59.79 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 40.21

2) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยส่วนใหญ่ มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมา มีอายุ 30-35 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 มีอายุ 41-45 ปี จำนวน 18



คน คิดเป็นร้อยละ 18.56 มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.34 และมีอายุ 46-50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15

3) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 48.45 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 44.33 มีสถานภาพหย่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.19 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03

4) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 64.95 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.53 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.53

5) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ย 15,000-20,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.27 รองลงมามีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46 และมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.43

6) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไปจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.87 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4ปี – 6 ปี จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 22.68 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1ปี - 3ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.59 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7ปี – 9 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.49 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37

ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ลำดับค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับขวัญและกำลังใจ
1. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	1	4.16	0.78	มาก
2. ด้านลักษณะงาน	2	4.07	0.81	มาก
3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3	3.97	0.89	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	4	3.87	0.91	มาก
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	5	3.66	1.01	มาก
รวมเฉลี่ย		3.95	0.80	มาก

ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้าราชการมีระดับขวัญและกำลังใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95 , S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ 1. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16 , S.D. = 0.78) 2. ด้านลักษณะงาน มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07 , S.D. = 0.81) 3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.97 , S.D. = 0.89) 4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.87 , S.D. = 0.91) และ 5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.66 , S.D. = 1.01)



ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 97 คนมีเสนอข้อเสนอแนะจำนวน 20 คน พบว่าข้าราชการเสนอให้มีสวัสดิการด้านรักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัวข้าราชการกรุงเทพมหานครไม่ครอบคลุมโรงพยาบาลของรัฐในพื้นที่ต่างจังหวัด จึงทำให้โอกาสในการเข้ารับการรักษาพยาบาลน้อยเกินไป เห็นควรปรับเปลี่ยนให้มีการเบิกจ่ายตรงได้ในทุกโรงพยาบาลของรัฐไม่ต้องมีการสำรองจ่าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมาในเรื่องการจัดให้มีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน เช่น อินเทอร์เน็ตที่ผู้ปฏิบัติงานต้องจ่ายเอง เพราะต้องส่งงานทาง LINE ทาง E-Mail จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 การพิจารณาสวัสดิการด้านอื่นๆเพิ่มเติมให้บุคลากรให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ เช่นค่าเช่าบ้าน หรือหอพัก ค่าเดินทาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10

เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร และการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีเพศต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.079	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
2.ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีอายุแตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.064	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
3.ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.100	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
4. ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.466	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
5. ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.108	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
6. ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.56	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

* $p \leq .05$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครและการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1)ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีเพศต่างกัน ค่า Sig = 0.079 มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 2) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีอายุต่างกัน ค่า Sig = 0.064 มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 3) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน ค่า Sig = 0.100 มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 4) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ค่า Sig = 0.466 มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 5) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ค่า Sig = 0.108 มีขวัญและกำลังใจในการ



ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 6) ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ค่า Sig = 0.56 มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน อายุ 36 – 40 ปี จำนวน 58 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 47 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 41 คน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน

2) ผลการวิเคราะห์ ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3) ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะในการสร้างขวัญและกำลังใจไว้ 5 ข้อ คือ ต้องการให้เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การเพิ่มค่าเช่าบ้าน หรือหอพัก การเพิ่มค่าเดินทาง การเพิ่มค่าครองชีพ หรือสวัสดิการที่พักรับ หรือเงินประจำวิชาชีพ ตามปัจจัยพื้นฐานในเมืองหลวง การจัดให้มีสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย โดยให้บุคลากรสามารถกู้ธนาคารได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ หรือได้รับส่วนลดอื่น ๆ และสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลของบุคคลในครอบครัวข้าราชการ กรุงเทพมหานครให้ครอบคลุมโรงพยาบาลของรัฐทุกแห่ง ต้องการให้จัดหาอินเทอร์เน็ตฟรีให้ใช้ในการปฏิบัติงานเพราะในการปฏิบัติงานส่วนมากจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตในการส่งงานทั้งทาง LINE และทาง E-Mail และต้องการให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมมีการจัดการด้านแสงสว่างในที่ทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ต้องการมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น เครื่องปริ้นเอกสารซึ่งจำเป็นต้องใช้ปริ้นหนังสือ เอกสาร รายงานต่างๆ ในแต่ละวันอีกทั้งในการในการมอบหมายงานควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตำแหน่ง

4) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครและการทดสอบ สมมติฐานการวิจัย ที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานเขตคลองเตยมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน โดยที่ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็น อย่างดี อีกทั้งยังยินดีรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับอรรถาญจน์ ฉิดเสนและอดุล นาคะโร (2557) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อ



ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครู สังกัดเทศบาลนครภูเก็ต” ผลการวิจัยพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครู สังกัดเทศบาลนครภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยสามารถแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีอีกทั้งยังรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับคุดิสิตสันต์ มั่นประสิทธิ์ (2561) ศึกษาเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรลำลูกกา” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรลำลูกกามีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก

2) ด้านลักษณะงาน ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยมีขวัญและกำลังใจด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานมีความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพและเป็นงานที่มีเกียรติ น่าภาคภูมิใจ เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม ไม่สอดคล้องกับ นันทน์ภัส พชรวัฒน์เมธี (2557) ศึกษาเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี ด้านสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยสุด

3) ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการวางแผนหรือกำหนดเป้าหมายในการทำงาน สามารถทำงานได้ดีและสร้างสรรค์ผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีโอกาสนในการพัฒนาอาชีพด้วยการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงานในเชิงวิชาการและงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอมากขึ้น ไม่สอดคล้องกับ นันทน์ภัส พชรวัฒน์เมธี (2557) ศึกษาเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี ด้านโอกาสและความก้าวหน้าของงานการงานอยู่ในระดับน้อย

4) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจาก สถานที่ทำงานมีความสะอาดและปลอดภัยจากมลภาวะและมีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบหน่วยงานให้มีความสวยงาม สบายตา น่าปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ธนากร รุจิมาลัย (2559) ศึกษาเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองนราธิวาส” ผลการศึกษาพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด

5) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยมีขวัญและกำลังใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ความเหมาะสมของสวัสดิการกับหน้าที่การงาน และได้รับค่าตอบแทนสอดคล้องกับระดับการศึกษา สอดคล้องกับ นันทน์ภัส พชรวัฒน์เมธี (2557) ศึกษาเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี ด้านความพอเพียงของรายได้อยู่ในระดับมาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 97 คน มีข้อเสนอแนะในการสร้างขวัญและกำลังใจ จำนวน 20 คน ซึ่งแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยต้องการให้เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติม



เช่น การเพิ่มค่าเช่าบ้าน หรือหอพัก การเพิ่มค่าเดินทาง การเพิ่มค่าครองชีพ หรือสวัสดิการที่พัก หรือเงินประจำวิชาชีพ ตามปัจจัยพื้นฐานในเมืองหลวง การจัดให้มีสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย โดยให้บุคลากรสามารถกู้ธนาคารได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ หรือได้รับส่วนลดอื่น ๆ และสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลของบุคคลในครอบครัวข้าราชการกรุงเทพมหานครให้ครอบคลุมโรงพยาบาลของรัฐทุกแห่ง 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยต้องการให้จัดหาอินเทอร์เน็ตฟรีให้ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะในการปฏิบัติงานส่วนมากจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตในการส่งงานทั้งทาง LINE และทาง E-Mail และต้องการให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมมีการจัดการด้านแสงสว่างในที่ทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน 3) ด้านลักษณะงาน ข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตยต้องการมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น เครื่องปริ้นเอกสารซึ่งจำเป็นต้องใช้ปริ้นหนังสือ เอกสาร รายงาน ต่างๆ ในแต่ละวันอีกทั้งในการในการมอบหมายงานควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ก า ร เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการสำนักงานเขตคลองเตย ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ พเยาว์ หมอเล็ก (2560) ศึกษาเรื่อง “ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมือง จังหวัดยะลา จำแนกตามตัวแปรเพศและวุฒิการศึกษาพบว่าภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น). (ออนไลน์). (2562). สืบค้นจาก [https://th.wikipedia.org/wiki/กรุงเทพมหานคร_\(องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น\)](https://th.wikipedia.org/wiki/กรุงเทพมหานคร_(องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)). เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2562.
- ดุสิตสันต์ มั่นประสิทธิ์. (2561). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรลำลูกกา*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- นันทน์ภัส พชรวัฒน์เมธี. (2557). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ทิวากร ศิริพงษ์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนากร รุจิมาลัย (2559). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองนราธิวาส*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศตพร ปิยะนิรนาท. (2556). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิชา ผาสวรรณ์. (2557). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการสืบสวนกองบังคับการ ตำรวจนครบาล 3*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.



อรกาญจน์ นิตเสนและอดุล นาคะโร. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครู
สังกัดเทศบาลนครภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

Locke, Edwin, A. (1976). *"The Nature and Causes of Job Satisfaction. "Handbook of
Industrial and Organizational Psychology". 2nd ed. Chicago: Landmark Nally.*