

ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เขตบางกะปิ

Motivation Factors That Affect Morale at Work of Personnel in Bang Kapi District

¹กนก เพ่งจินดา ²นิวัฒน์ วิจิตรกุลสวัสดิ์ และ ³อัจฉรา หล่อตระกูล

¹Kanok Pengjinda, ²Niwarat Wijitkulsawat, ³Achara Lortrakul

มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

Rattana Bundit University, Thailand.

E-mail: kanok_p@rbac.ac.th, niwarat_w@rbac.ac.th, nmpungngnaka@hotmail.com

Received February 27, 2024; Revised March 30, 2024; Accepted April 28, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักงานเขตบางกะปิ จำนวน 115 ราย เครื่องมือที่ใช้วิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสำเร็จในงาน และด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สภาพการทำงาน 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กำลังใจ 3) ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานมีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิสูงสุด รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับนับถือ โดยปัจจัยแรงจูงใจทั้ง 2 ด้าน มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ ร้อยละ 55

ข้อค้นพบจากงานวิจัย คือ หน่วยงานที่ต้องการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานควรส่งเสริมสภาพการทำงานที่ดี โดยสร้างความร่วมมือกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนและสร้างความเชื่อมั่นแก่พนักงานเพื่อให้รู้สึกว่าการงานของตนมีความสำคัญและมีค่ามีโอกาสในการพัฒนาและเติบโตในองค์กร มีโอกาสได้รับการยกย่องนับถือและเกิดความก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน; แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; สภาพการปฏิบัติงาน;
การยอมรับนับถือ

Abstract

This article aims to study Opinions about the motivation and morale in the work of personnel in Bang Kapi District. Study motivation factors that affect morale at work. The sample group was 115 Personnel of the Bang Kapi District Office. The research tool was a questionnaire. The data were analyzed using descriptive and inferential statistics. The research results found that.

The results of the research found that 1) opinions regarding motivation The overall picture is at a high level, with every aspect at a high level. The aspect with the greatest average value is job success and the aspect with the least average value is working conditions. 2) Comments on morale at work the overall picture is at a high level. When considering each aspect, it is found that Every aspect is at a high level. The side with the highest average is Commitment to work and the aspect with the least average value is morale. 3) The motivational factor of working conditions has the highest effect on the morale of Bang Kapi district personnel, followed by recognition and respect. Both motivation factors have the ability to together predict morale in the work of personnel in Bang Kapi District at 55 percent.

The findings from the research are that agencies that want to build morale and morale at work should promote good working conditions. By creating cooperation between management and employees to create an environment that supports and builds confidence for employees to feel that their work is important and valuable and has opportunities to develop and grow in the organization. Have the opportunity to receive respect and progress in the work. It is an important factor that helps create motivation to work sustainably and efficiently.

Keywords: Morale At Work; Motivation for Performance; Operating Conditions; Respect

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 กำหนดว่า “รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังได้ระบุไว้ในหมวด 14 รวมทั้งหมด 10 มาตรา อันเริ่มตั้งแต่มาตราที่ 281 ถึงมาตรา 290 พบว่ามาตราทั้งหมดกล่าวถึงการที่รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ รัฐบาลเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมาย ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายประการกับองค์กรปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย จนเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการปกครองท้องถิ่นของไทยในช่วงหลัง พ.ศ. 2540 เป็นการปกครองท้องถิ่นในยุคใหม่ซึ่งมีความแตกต่างไปจากการปกครองท้องถิ่นในช่วงก่อนหน้านั้น โดยการปกครองท้องถิ่นในยุคใหม่เป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีความเป็นอิสระและเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น แม้การปกครองท้องถิ่นของไทยภายหลังพ.ศ. 2540 จะมีความ

เป็นอิสระและเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นกว่าในอดีตแต่นั้นก็ได้หมายความว่าในการดำเนินนโยบายด้านการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองท้องถิ่นจะไม่มีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เกิดขึ้น ในทางกลับกันกระบวนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกลับต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ นานัปการ ซึ่งปัญหาหนึ่งในหลายปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาที่เกิดขึ้นอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

รูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (1) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน (2) องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ด้านการบริหารตามกฎหมาย มาตรา 58 กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่ง คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สอง คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ซึ่งเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้ผู้ได้บังคับบัญชาในองค์การมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2556)

จากความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ทำการศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ ว่ามีศักยภาพและความพร้อม สามารถที่จะปฏิบัติตามภารกิจตามนโยบายของรัฐบาลได้กรอบของกฎหมายที่กำหนดไว้ เพื่อการปฏิบัติการและนำหน่วยงานไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้มากน้อยเพียงใด รวมทั้งข้อมูลที่ต้องการศึกษาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาความสามารถทางด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอ และจังหวัดต่างๆ ให้มีศักยภาพเพื่อสนองตอบต่อความต้องการทางด้านสาธารณะของท้องถิ่นและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ

การทบทวนวรรณกรรม

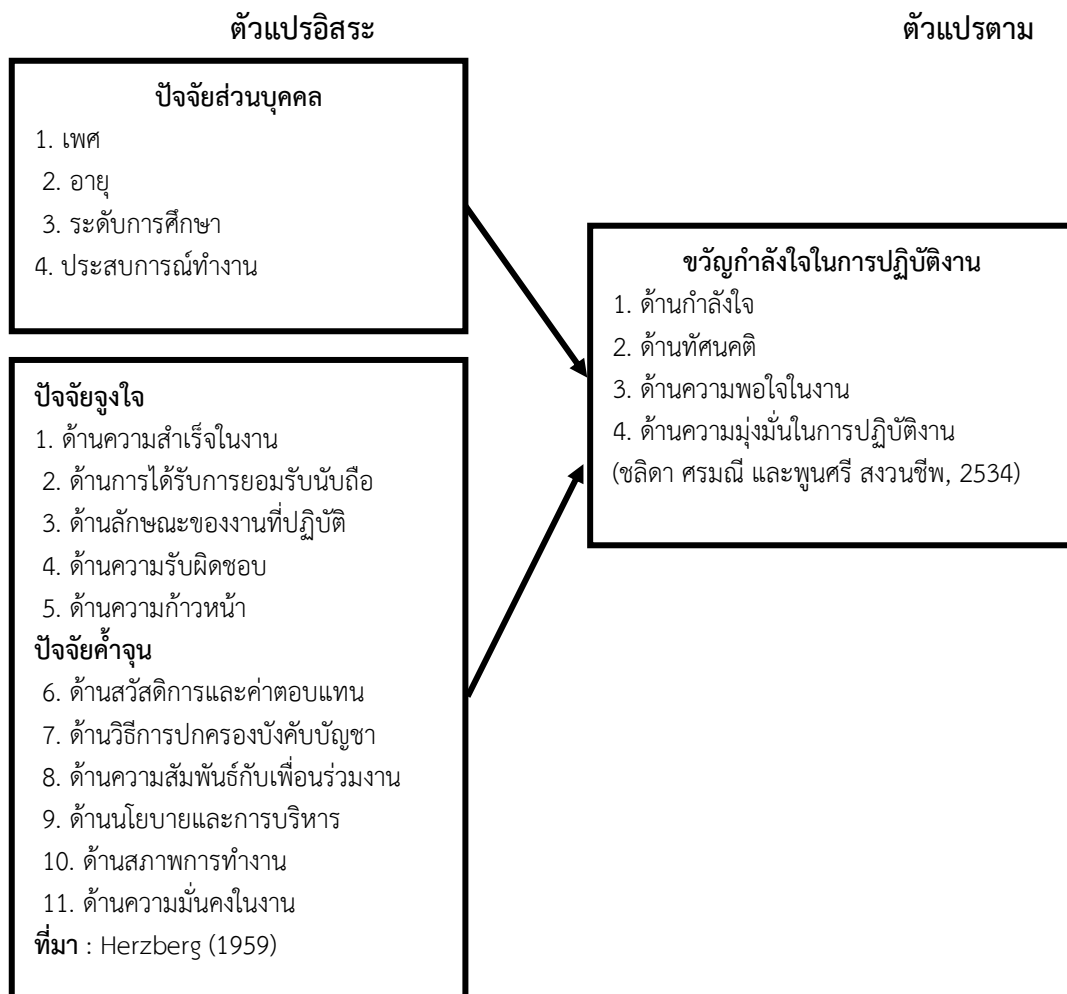
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้หลายที่ เช่น Vroom (1964) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่าแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการ และแสดงการกระทำออกมาตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำงาน ทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่างหรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันแต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้นที่จะผลักดันเอา ความสามารถของคนออกได้นั้นคือ แรงจูงใจ แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg's (Herzberg's Two-Factor Theory) (Herzberg et al., 1959) ทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วยปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ ดังนี้ ปัจจัย สุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ปัจจัยสุขอนามัยจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ (2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ (3) ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility Of Growth) คือการมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ (4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความสามารถและความรู้สึกที่ได้ศึกษามา (5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้รับโอกาส ได้รับมอบหมายหรือส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น 2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน ที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance Or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ (1) สวัสดิการและค่าตอบแทน (Welfares And Compensations) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานให้เหมาะสม (2) โอกาสก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) คือ การได้รับแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่ง การที่บุคคลมีโอกาสนำทักษะและได้รับสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูน ทักษะที่เอื้อต่อวิชาชีพของตน (3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations With Subordinators) คือ การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา (4) สถานะทางอาชีพ (Status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี มีความสำคัญของงานต่อองค์กร เป็นต้น (5) นโยบายและการบริหาร (Company Policy And Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย การควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการ วิธีการ บริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม (6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน (8) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ ชื่อเสียง หรือขนาดขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน (9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงาน มีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็น

ต้น สามารถสรุปได้ดังนี้ทฤษฎีนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และทราบถึงปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน เป็นต้น ซึ่งหากบุคคลได้รับการตอบสนองตามปัจจัยของทฤษฎีนี้แล้ว ก็จะส่งผลทำให้เกิดแรงผลักดัน กระตุ้นความต้องการ ทำให้งานเกิดผลสำเร็จได้ ตามเป้าหมายที่วางไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัยคือ เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ประชากรคือ บุคลากรของสำนักงานเขตบางกะปิ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) ด้วยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากนั้นกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิด้วยการแบ่งสัดส่วนตามขนาดของประชากร และการสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.903 รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ.

2566 นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรเขตบางกะปิ พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางกะปิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรเขตบางกะปิ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{X}=4.35$) รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.20$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.19$) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.08$) ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ($\bar{X} = 4.07$) ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.03$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 4.02$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.95$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.93$) และด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจของบุคลากรเขตบางกะปิ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จในงาน	4.35	.398	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.20	.536	มาก
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.23	.626	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.19	.633	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า	4.03	.726	มาก
6. ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	4.07	.576	มาก
7. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	4.08	.618	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.93	.642	มาก
9. ด้านนโยบายและการบริหาร	4.02	.716	มาก
10. ด้านสภาพการทำงาน	3.73	.710	มาก
11. ด้านความมั่นคงในงาน	3.95	.742	มาก
ภาพรวม	4.15	.444	มาก

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางกะปิ ที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้ดังนี้ ด้านความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติและด้านความพอใจในงาน ($\bar{X} = 4.32$) และด้านกำลังใจ ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ระดับแรงงใจของบุคลากรเขตบางกะปิ

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านกำลังใจ	4.28	.634	มาก
ด้านทัศนคติ	4.32	.605	มาก
ด้านความพอใจในงาน	4.32	.728	มาก
ด้านความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.37	.557	มาก
ภาพรวม	4.32	.556	มาก

ปัจจัยแรงงใจส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงงใจด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิสูงสุด รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยปัจจัยแรงงใจ ทั้ง 2 ด้าน มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ ร้อยละ 55 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลปัจจัยแรงงใจส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ

ปัจจัยแรงงใจ	Unstandardized		Standardized	t	p-value
	B	SE.	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.294	.477			.008
ด้านความสำเร็จในงาน	.091	.122	.065	2.716	.458
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.272	.104	.262	.745	.010**
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.016	.096	.018	2.617	.867
ด้านความรับผิดชอบ	.142	.088	.162	.168	.110
ด้านความก้าวหน้า	.072	.079	.094	1.610	.360
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	-.086	.068	-.089	.920	.212
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	-.085	.086	-.094	-1.256	.323
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.089	.080	.114	-.993	.270
ด้านนโยบายและการบริหาร	-.090	.062	-.115	1.109	.151
ด้านสภาพการทำงาน	.322	.076	.430	-1.446	.000**
ด้านความมั่นคงในงาน	-.016	.057	-.019	4.230	.774

R = .770^a, R² = .593, Adj. R² = .550, SE = .37291, F = 13.667, p-value = .000^b * Durbin-Watson = 1.451

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางกะปิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงงใจของบุคลากรเขตบางกะปิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรเขตบางกะปิมีประสบการณ์ให้เห็นว่าความสำเร็จของงานเป็นผลลัพธ์ที่ดีไม่ว่าจะด้วยผลงานที่ได้รับมอบหมาย หรือการให้บริการที่มีคุณภาพจะ

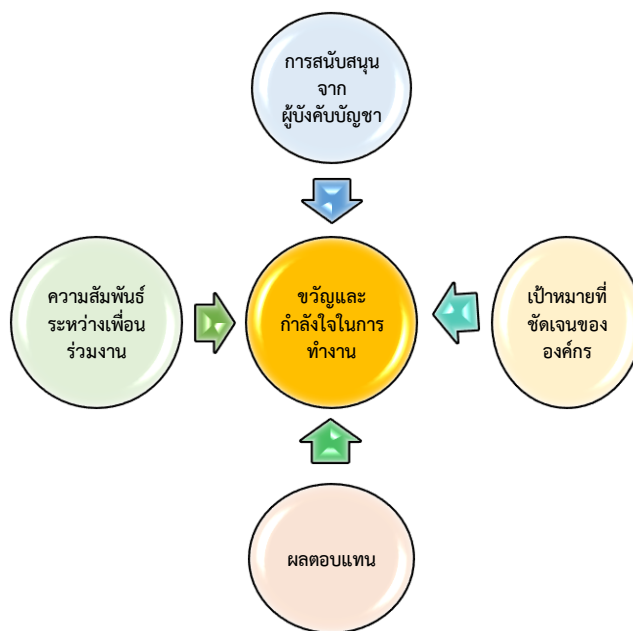
ก่อให้เกิดคำชมจากประชาชนหรือการได้รับความรับรองหรือรางวัลจากผู้บริหาร เป็นที่ยอมรับจากหน่วยงาน ช่วยให้บุคลากรเขตบางกะปิมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้เมื่อบุคลากรเขตบางกะปิที่มีความสำเร็จในงานมากยิ่งขึ้นก็มีโอกาสรับผิดชอบในงานที่มีความสำคัญมากขึ้น ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและโอกาสในอนาคตของตนเอง ดังนั้นทุกคนจึงต้องการทำงานให้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพิสิษฐ์ ดิษฐาวัฒนา (2564) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : กรณีศึกษากองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ประกอบด้วย การมีสภาพสังคมในที่ทำงานที่ดี การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม การที่อาชีพข้าราชการเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงสูง มีเกียรติ การได้รับการมอบหมายงานที่เหมาะสม และการมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

บุคลากรของสำนักงานเขตบางกะปิที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านกำลังใจ ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรเขตบางกะปิทราบอย่างชัดเจนว่าหากตนมีความมุ่งมั่นในการทำงาน สร้างความโดดเด่นในผลงานก็จะได้รับการพิจารณาเงินเดือน หรือตำแหน่งงานที่ดีขึ้น บุคลากรของสำนักเขตบางกะปิจึงมีขวัญกำลังใจที่จะมุ่งมั่นปฏิบัติงานทั้งของตนและของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงที่มั่นคงต่อเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพงานที่ดี ไม่ย่อท้อและยินดีที่จะได้รับการงานที่มีความสำคัญมาปฏิบัติ ส่วนด้านกำลังใจการวิจัยพบว่าอยู่ในลำดับน้อยที่สุดนั้นอาจเป็นเพราะอาจเป็นเพราะบุคลากรของสำนักเขตบางกะปิมีทักษะความรู้ความสามารถที่ใกล้เคียงกันกำลังใจในการทำงานจึงมีความใกล้เคียงกันทุกคนมีภาระงานที่สำคัญเหมือนกัน ทักษะร่วมคล้ายกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของริฟอรรถ ยะโกะ (2564) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอจะนะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 3 ผลการค้นคว้าอิสระพบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอจะนะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานมีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิสูงสุด รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยปัจจัยแรงจูงใจทั้ง 2 ด้าน มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความร่วมมือและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารช่วยเพิ่มความสุขและขวัญกำลังใจในการทำงาน การที่ทราบว่าเราสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีได้รับการสนับสนุนที่ยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ดีขึ้น และสามารถใช้เวลาในการพัฒนาทักษะที่เป็นที่ต้องการของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเพราะรับรู้ความพยายามของตนจะได้รับการยอมรับและได้รับการสนับสนุนอย่างโปร่งใส เพราะฉะนั้นการส่งเสริมให้สภาพการทำงานเป็นมิตร มีความยุติธรรม มรมาตฐานการพิชการยอส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรเขตบางกะปิ เช่นเดียวกับการที่บุคลากรเขตบางกะปิได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชารวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมเสริมกำลังใจในการทำงานเช่นกัน สอดคล้อง สอดคล้องกับงานวิจัย ณัฐติกร สังข์ธูป (2560) ตัวแปรอิสระแต่ละตัว สามารถพยากรณ์ตัวแปรได้ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวแปรอิสระ แต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและ ค่าตอบแทน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในทิศทางเดียวกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ ปัจจัยสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในการทำงาน คือ 1) การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาที่ดีจะรับผิดชอบในการดำเนินงานและสามารถบอกถึงความเสี่ยงและปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ลูกน้องอย่างรวดเร็วและสร้างวิสัยทัศน์ในการแก้ไขปัญหาแก่ลูกน้อง เพื่อที่จะหาทางแก้ปัญหา หาทางตั้งรับและวางแผนป้องกันเหตุที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต 2) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีมีความจริงใจ เพื่อนร่วมงานที่ดีมักจะสนับสนุนและช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหา และร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ ช่วยเหลือกันเติบโตและพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ 3) สร้างเป้าหมายที่ชัดเจนขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรหรือผู้บังคับบัญชากำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยให้กำหนดทิศทางในการปฏิบัติงานและสร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน หากมีเป้าหมายที่ชัดเจนผู้ปฏิบัติงานจะมีขวัญกำลังใจที่มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน 4) ผลตอบแทนพนักงานที่ผลงานดี หมายถึง การให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานดีซึ่งเป็นการกระตุ้น แบบการทำงานเชิงรุก (Tele sales) หรือ งานบริการลูกค้า (Customer Service) หากการปฏิบัติงานได้รับบางสิ่งตอบแทนเมื่อทำงานได้ดีจะเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน สิ่งที่องค์กรควรจะทำคือต้องกำหนดผลตอบแทนการทำงานที่ดีของพนักงานในแต่ละสายงาน โดยพิจารณาจากเป้าหมายและความสำเร็จของงาน ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

สรุป

องค์กรที่ต้องการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรควรเริ่มต้นจากการสร้างสภาพการทำงานที่ชัดเจน โดยที่สภาพความการทำงานสามารถมาจากหลายปัจจัย เช่น ผู้บังคับบัญชาที่วางแผนรองรับเหตุการณ์ที่ไม่ที่อาจคาดเดาได้ เช่น โรคระบาด เนื่องสถานการณ์ที่ไม่คาดเดาอาจทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นระบบสมดุลหรือไม่สมดุลก็เช่นกันดังนั้นผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความมั่นใจแก่บุคลากรของตน นอกจากนี้การมีเพื่อนร่วมงานที่พร้อมช่วยเหลือและร่วมแก้ปัญหาที่เป็นปัจจัยที่เสริมสร้างขวัญ

และกำลังใจ รวมถึงการมีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนเป็นขั้นตอนที่มีมาตรฐานจะทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นมั่นใจได้ว่าตนเองจะได้การตอบแทนที่ดียิ่งขึ้นบ้างก็เป็นปัจจัยที่เสริมสร้างให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพราะมองเห็นเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นการเสริมสร้างสภาพการทำงานที่ดีจะสามารถช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจ ประสิทธิภาพและความสุขในการทำงานในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ควรสร้างบรรยากาศในองค์กรเพื่อสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เป็นกันเองและสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม ที่เชื่อมโยงกันและรู้ถึงความสำคัญของงานของแต่ละคน มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันที่ชัดเจนและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันในการบรรลุภาระงาน

1.2 องค์กรมีกิจกรรมเพื่อประเมินและยกย่องผลงานที่ดีของบุคลากร และให้คำชมเชยเมื่อมีการทำงานที่ดี

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่มีการทำงานแบบมุ่งความสำเร็จส่วนตัว ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมหรือทัศนคติที่ว่าความสำเร็จขององค์กรคือความสำเร็จของเรา รวมถึงศึกษาถึงความกังวลใจของบุคลากรเพื่อให้คำปรึกษาและกำลังใจให้แก่พนักงานที่มีปัญหาหรือความกังวล เพื่อให้พวกเขารู้สึกว่าพวกเขาได้รับการสนับสนุนและไม่ได้อยู่คนเดียว

เอกสารอ้างอิง

- ชลิตา ศรมณี และพูนศรี สงวนชีพ. (2534). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐติกร สังข์อุป. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดชัยนาท* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ธนพิสิษฐ์ ดิษฐาวัฒนา. (2564). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษากองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง* (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ริฟอรธ ยะโกะ. (2564). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอจะนะสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปาดังวิลาส เขต 3* (การค้นคว้าอิสระบริหารการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- วรวรรณ เพิ่มทรัพย์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปาดังวิลาส เขต 2* (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- สุเมธ แสงนิมิต. (2540). *ข้อคิดนักบริหารจากประสบการณ์นักปกครอง*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงก์.

Herzberg, F. and others. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row.