

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

Motivation for work of Huai Khwang District Office staff, Bangkok

เพ็ญธิดา ฟักบางยุง^{1*} | Phenthida Fakbangyung
ภูกิจ ยลชญาวงศ์² | Phukit Phonchanawong
ณัฐนรินทร์ เนียมประดิษฐ์³ | Natnarin Niampradid

¹⁻³หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, ประเทศไทย;
Master of Public Administration Program Southeast Asia University, Thailand.

*Corresponding author email: s6543820006@sau.ac.th

Abstract

This study aimed to (1) examine the level of work motivation among staff at the Huai Khwang District Office, Bangkok, and (2) compare work motivation based on personal factors of the staff. The research sample consisted of 241 staff members from the Huai Khwang District Office, Bangkok, selected using Taro Yamane's formula and simple random sampling. Data were collected using a questionnaire with an index of consistency (IOC) of 0.91 and a reliability coefficient of 0.96. The statistical methods used included descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including t-tests and F-tests, with a significance level of 0.05.

The findings revealed that (1) the majority of the sample were female, aged 30–40 years, single, holding a bachelor's degree or equivalent, working as temporary employees, earning a monthly income of 20,001–25,000 baht, and having 4–6 years of work experience. (2) The overall work motivation of staff at the Huai Khwang District Office, Bangkok, was at a high level, with an average score of 4.13. Among specific aspects, the highest motivation was in relationships with coworkers (mean = 4.34), followed by the nature of the work performed (mean = 4.30), while the lowest motivation was in compensation and benefits (mean = 3.77). (3) Differences in gender and education level did not affect work motivation.

Received: Mar 4, 2025 Revised: May 7, 2025 Accepted: May 7, 2025

<https://doi.org/10.14456/husoaru.2025.13>

However, differences in age, marital status, job position, monthly income, and work experience significantly influenced work motivation.

Keywords: Motivation, Performance of Huai Khwang District Office staff

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 241 คน ภายใต้แนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ ดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) = 0.91 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที่ (t-test) และ F-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 30-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ในขณะที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ (3) เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศและระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง

บทนำ

โครงสร้างพื้นฐานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนขององค์กรนั้น รวมถึงแต่อุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นไปจนถึงเทคโนโลยีตลอดจนข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่ต้องพร้อมและช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ศักยภาพด้านทรัพยากรบุคคลจะพร้อมแค่ไหน แต่หากมีปัญหาที่ทรัพยากรด้านอื่น ก็ย่อมทำให้ลดประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างเชิงซ้ำหรือติดขัดเช่นกัน (ธนภรณ์ พรรณราย, 2565) ตรงกันข้ามกับองค์กรที่ใส่ใจในโครงสร้างพื้นฐานอย่างดีเพื่อรองรับการทำงานที่ดีที่สุด ก็สามารถมีส่วนช่วยให้บุคลากรในองค์กรใช้ศักยภาพของตนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ระบบการทำงานที่มีมาตรฐานชัดเจน มีระบบระเบียบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม มีการประเมินผล รวมถึงมีการแก้ไขจุดบกพร่องได้อย่างทันท่วงที ระบบการทำงานที่ດังนั้นจะทำให้้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น ๆ ของทุกองค์กร การที่้องค์กรมีพนักงานที่มีศักยภาพในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและองค์กร (ปพิชญา ศรีจันทร์, 2563) ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รวมถึงมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน จะช่วยส่งเสริมให้้องค์กรพัฒนาได้ก้าวไกลและมั่นคง และสิ่งสำคัญที่สุดก็คือ้องค์กรต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ตลอดจนมีทิศทางเดินไปสู่จุดหมายให้เห็น เมื่อมีเป้าหมายที่ชัดเจนแล้วย่อมต้องมีนโยบายธุรกิจตลอดจนนโยบายของ้องค์กรที่ออกมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย นโยบายที่มีประสิทธิภาพ จะมีส่วนที่ทำให้้องค์กรพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว มีทิศทางและมีศักยภาพเพิ่มขึ้นด้วย (ภัทรดนัย ฉลองบุญ, 2561; กรมสุขภาพจิต, 2548; กรองแก้ว อยู่สุข, 2542)

ยิ่งไปกว่านั้น ้องค์กรจำเป็นต้องสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในการทำงาน (Happy Workplace) เพื่อให้บุคคลเกิดความสมดุลทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม ปัญญา และมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เพราะความสุขนั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ บุคคลที่มีความสุขจะแสดงออกทางความคิด ทางวาจา และการกระทำในเชิงบวกอยู่เสมอ บุคคลที่มีความสุขในการทำงานจะสามารถขจัดปัญหาอุปสรรคในการทำงานได้ โดยที่ไม่จดจ่อหรือหมกมุ่นติดกับปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่หมดกำลังใจที่จะทำงานที่ตนเองไม่ถนัด สามารถบริหารเวลาในการทำงานและในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม (วัชรระ แยมชู, 2563: พงศ์ หรดาล, 2540) มีการแสดงออกด้านสัมพันธภาพอันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และสิ่งแวดล้อมรอบตัว มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ และแสดงออกทาง

ความคิดในเชิงสร้างสรรค์อยู่เสมอ ความสุขในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในทุกระดับ และควรได้รับการส่งเสริมให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะโดยสภาพปกติทั่วไปของ คนทำงานจะใช้เวลาอยู่ในสถานที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ การทำงานในรูปแบบเดิมซ้ำ ๆ เป็น ระยะเวลาานาน การเผชิญกับปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการทำงาน เกิดการย้ายงานและเปลี่ยนงานอยู่บ่อย ๆ ส่งผลให้องค์กรต้องขาดกำลังคน ผลผลิตของงาน เกิดความล่าช้าหรือหยุดชะงัก และกระทบต่อองค์กรในด้านอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย และ การส่งเสริมให้เกิดความผูกพัน แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ก่อให้เกิดประโยชน์ เพื่อรักษาบุคลากรสำคัญขององค์กร โดยต้องหาหนทางส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกมีความ มั่นคงความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้การบริหารงานขององค์กรดำเนินต่อไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ (วินัย เพชรช่วย, 2565) แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และสมควรได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับตามปกติ โดยธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความ พึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมในทางบวก ถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสมก็จะ เป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและ เต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งจะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้าน คุณภาพของผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรไปได้ดีอีกด้วยตรงกันข้ามหาก บุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่เหมาะสมก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เกิดความท้อแท้ขาดขวัญและกำลังใจ รู้สึกเบื่อหน่าย หรือสิ้นหวัง การปฏิบัติงานขาด ประสิทธิภาพ เกิดการแสวงหารายได้ในทางที่มีขอบทุจริตคอร์รัปชัน หรือทำงานเพื่อหวัง ประโยชน์ส่วนตัว ส่งผลต่อความเสียหายแก่ประชาชนและองค์กร (สถาพร นันทไพบูลย์, 2565; พรธณี เจนจิต, 2528)

สำนักงานเขตห้วยขวางมีพันธกิจหลักในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ หน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เฝ้าระวัง ตรวจสอบและแก้ไขจุด เสี่ยงภัยที่อาจเกิดอันตรายกับประชาชน ส่งเสริมให้เกิดการคัดแยกขยะมูลฝอยที่แหล่งกำเนิด เป็นการจัดการขยะตั้งแต่ต้นทางให้เกิดการลดปริมาณขยะ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ปรับปรุงและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เขต และจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว

สำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครองการทะเบียน การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจการส่งเสริมกีฬา การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครองดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์ที่ดิน การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลข้างต้น แม้ว่าภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวางจะอยู่ในระดับสูง แต่ในเชิงปฏิบัติกลับยังพบปัญหาแฝงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความต่อเนื่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการยังคงเป็นปัจจัยที่มีระดับแรงจูงใจต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ สะท้อนถึงความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพและความไม่เพียงพอของผลตอบแทนในการดำรงชีวิตในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ซึ่งปัญหาแรงจูงใจที่ลดลงเหล่านี้ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บางส่วนเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีแนวโน้มลาออกหรือย้ายงานสูงขึ้น อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพของบริการประชาชน ความล่าช้าในการดำเนินงาน และลดทอนประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐในภาพรวม ความสำคัญของปัญหานี้จึงมิใช่เพียงแค่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพเท่านั้น หากแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อระบอบราชการโดยตรง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องตระหนักและเร่งหามาตรการในการสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง เพื่อคงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพและนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นสิ่งกระตุ้นและแรงผลักดันให้เกิด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้องค์กรนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานและวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันของสำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 609 คน (สำนักงานเขตห้วยขวาง, 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันของสำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ภายใต้แนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) โดยหลังจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแล้วได้จำนวน 241 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอ้างอิงจากกรอบแนวคิดซึ่งได้มาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check-list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชุดนี้ผ่านการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญโดยใช้การวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างขอคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้ของค่าดัชนีความสอดคล้องควรเท่ากับหรือมากกว่า 0.67 หลังจากนั้นมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) โดยผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตห้วยขวาง เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม

4.2 เตรียมแบบสอบถามโดยใช้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูล และเผยแพร่หรือแชร์ให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ตอบแบบสอบถามโดยการผ่านสังคมออนไลน์

4.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนในเนื้อหาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ในลำดับถัดไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานเขตห้วยขวาง โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของบุคลากรสำนักเขตห้วยขวาง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับแรงจูงใจของประชากร

5.3 ทดสอบสมมติการวิจัย (Hypothesis Testing) โดยใช้สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างของตัวแปรสองกลุ่มด้วยสถิติ f-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หากพบความแตกต่างผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ต่อไป

ผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 241 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่ มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 34.40 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 34.40 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 93.80 มีตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 162 คิดเป็นร้อยละ 67.20

2. การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยภาพรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.20	0.519	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.34	0.470	มากที่สุด
3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.17	0.456	มาก
4. ด้านลักษณะงานที่ทำ	4.30	0.533	มากที่สุด
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.77	0.782	มาก
6. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.04	0.622	มาก
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.10	0.750	มาก
รวม	4.13	0.473	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ($\bar{x}=4.13$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.34$) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.30$) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.17$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.10$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.04$) และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77$)

สามารถแปลความได้ว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และลักษณะงานที่ทำ เป็นปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งสะท้อนถึงบรรยากาศในหน่วยงานที่ส่งเสริมความร่วมมือ ความไว้วางใจ และการสื่อสารที่ดีในทีมงาน ขณะเดียวกันลักษณะของงานที่มีความหลากหลาย ทำหายและชัดเจน ก็เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) อย่างไรก็ตาม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในบรรดาทั้ง 7 ด้าน ($\bar{X}=3.77$, S.D.= 0.782) ซึ่งแม้จะยังอยู่ในระดับมาก แต่ถือเป็นสัญญาณสะท้อนถึงความไม่พึงพอใจในระดับหนึ่งของเจ้าหน้าที่ในด้านนี้ เมื่อพิจารณาร่วมกับความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิด เจ้าหน้าที่จำนวนมากระบุว่า ค่าจ้างไม่สอดคล้องกับภาระงาน และสวัสดิการยังไม่ครอบคลุมในชีวิตประจำวัน เช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัส ค่าครองชีพ ฯลฯ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ลูกจ้างชั่วคราวที่มักได้รับค่าตอบแทนในอัตราคงที่และไม่แน่นอนในระยะยาว ส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ที่กล่าวว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยค้ำจุนที่หากมีไม่เพียงพอ จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ และส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจโดยรวม

แนวทางแก้ไขที่ควรเสนอ ได้แก่ (1) การปรับอัตราค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (2) การเพิ่มสวัสดิการในรูปแบบที่ตอบโจทย์ความต้องการ เช่น ประกันสุขภาพ โบนัสปลายปี หรือทุนอบรมพัฒนาศักยภาพ และ (3) การวางระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและนำไปสู่ผลตอบแทนเชิงประจักษ์อย่างเป็นธรรม

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	t-test	F-test
เพศ	.297	1.050	
อายุ	.000*		4.630
สถานภาพ	.000*		5.240
ระดับการศึกษา	.550		0.720
ตำแหน่งงาน	.000*		7.112
ประสบการณ์ในการทำงาน	.005*		4.372

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จำนวน 241 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจมากที่สุดคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ในขณะที่ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ปัจจัยด้านเพศและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ขณะที่อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์การทำงานมีผลอย่างมีนัยสำคัญ การวิจัยเสนอแนะให้มีการปรับปรุง

ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคลากร

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ซึ่งบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความพึงพอใจในหน้าที่และองค์ประกอบแวดล้อมของงานในระดับสูง ทั้งนี้ เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ลักษณะของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และความมั่นคงในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนปัจจัยที่มีแรงจูงใจต่ำที่สุดคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีความรู้สึกผูกพันทางด้านจิตใจและสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมาก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญจิรา ทองนำ (2567) ที่ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของข้าราชการครูวิทยาลัยนาฏศิลป์ กรมศิลปากร พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสนับสนุนข้อค้นพบของ รัฐภักดิ์ ทูทุมมา (2563) ที่ระบุว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านลักษณะของงานที่ทำ ซึ่งอยู่ในลำดับที่สองของระดับแรงจูงใจ สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่รู้สึกว่าการงานของตนมีคุณค่า มีความหลากหลายและความท้าทายเหมาะสมกับทักษะและศักยภาพของตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) ตามทฤษฎีของ Herzberg (1959) ที่ระบุว่าลักษณะของงาน (Job Content) เช่น ความรับผิดชอบ การเติบโต และความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยกระตุ้นที่ทำให้เกิด

ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน งานวิจัยของ ปพิชญา ศรีจันทรา (2563) ที่ศึกษาพนักงานขนส่งในกรุงเทพฯ ก็ให้ผลลัพธ์ในทิศทางเดียวกันว่า ลักษณะของงานที่ทำหายและสอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและแรงจูงใจโดยรวม

สำหรับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งได้รับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.77) แม้จะยังอยู่ในระดับมาก แต่แสดงให้เห็นว่าพนักงานยังมีความรู้สึกไม่เพียงพอต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยเฉพาะในภาวะเศรษฐกิจที่ค่าครองชีพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg ในหมวด “ปัจจัยค้ำจุน” (Hygiene Factors) ที่ชี้ว่า แม้ค่าตอบแทนจะไม่ใช่อะไรที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจโดยตรง แต่หากไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ส่งผลต่อแรงจูงใจโดยรวมได้ งานวิจัยของ วิทยา ธารประเสริฐ (2559) ที่ศึกษาบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดมุกดาหาร ยังระบุชัดว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มีผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

ในขณะเดียวกัน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ก็ถือเป็นแรงจูงใจที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ สถาพร นันทไพบูลย์ (2565) ที่ศึกษาในกลุ่มพนักงานการไฟฟ้านครหลวงพบว่า ความมั่นคงในอาชีพมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการลาออก ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับข้อค้นพบในงานนี้ที่แรงจูงใจในด้านความมั่นคงมีค่าเฉลี่ยสูงอย่างมีนัยยะสำคัญ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าภาพรวมแรงจูงใจจะอยู่ในระดับมาก แต่การที่ปัจจัยด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ควรถูกนำมาเป็นข้อพิจารณาเชิงนโยบายในเชิงบริหารบุคลากรภาครัฐ เนื่องจากหากไม่มีการปรับปรุงอย่างเหมาะสม อาจเกิดการสึกหรอของแรงจูงใจในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน

2. อภิปรายผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศและระดับการศึกษาไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการยังคงมีอิทธิพลต่อการสร้าง

แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ โดยแต่ละปัจจัยสามารถอภิปรายเชิงลึกได้ดังนี้

ในด้านเพศ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าเพศของเจ้าหน้าที่ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานะรัตน์ จินรัตน์ (2561) ที่ศึกษาครูโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า เพศไม่ส่งผลกระทบต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจเกิดจากการที่ทั้งเพศชายและหญิงต่างมีความรับผิดชอบในงานเท่าเทียมกัน และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรอย่างเหมาะสม ทำให้เพศไม่ใช่ตัวแปรที่ชี้วัดระดับแรงจูงใจที่ชัดเจน

ในส่วนของอายุ พบว่า มีผลต่อแรงจูงใจอย่างมีนัยสำคัญ เจ้าหน้าที่ในช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ อุเทน รวมสุข (2564) ที่ศึกษาตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล พบว่า อายุราชการที่ต่างกันทำให้เกิดแรงจูงใจที่ต่างกัน โดยเฉพาะในแง่ของประสบการณ์ ความชำนาญ และความมั่นใจในการทำงาน ผู้ที่มีอายุงานมากมักจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากกว่า ส่งผลให้มีแรงจูงใจสูงขึ้น ขณะที่ผู้ที่อายุน้อยหรืออยู่ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพมักจะยังไม่มั่นคงทางจิตใจและภาระงาน จึงอาจมีแรงจูงใจต่ำกว่า

สถานภาพสมรสก็เป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพต่างกันมีแรงจูงใจแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้ที่สมรสแล้วหรือมีภาระครอบครัว มักจะมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ความมั่นคงในการทำงานกลายเป็นสิ่งจำเป็น ส่งผลให้บุคคลกลุ่มนี้มีแรงจูงใจที่มุ่งเน้นเป้าหมายทางอาชีพมากกว่า ซึ่งสนับสนุนผลการศึกษาของ วราภรณ์ คำเพชรดี (2562) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพสมรสมีแรงผลักดันในการทำงานมากกว่าผู้ที่ยังโสดหรือหย่าร้าง เนื่องจากต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและความมั่นคงในครอบครัว

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เจ้าหน้าที่ที่ประจำซึ่งมีความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งานมากกว่าลูกจ้างชั่วคราว ย่อมมีแรงจูงใจที่สูงกว่า งานวิจัยของ พรชัย ชันทอง (2563) ที่ศึกษาข้าราชการตำรวจ จังหวัดศรีสะเกษ ก็พบว่า ตำแหน่งและบทบาทหน้าที่มีผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองในองค์กร ทำให้เกิดแรงจูงใจที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้ที่มิบทบาทความรับผิดชอบสูง มักจะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลให้ทุ่มเทมากขึ้น

ในด้านรายได้ต่อเนื่อง ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่ระบุว่ารายได้หรือค่าตอบแทนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่หากไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและส่งผลกระทบต่อการทำงาน งานวิจัยของ ทศนีย์ ศรีสุวรรณ (2562) และวิทยากรประเสริฐ (2559) ต่างชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับภาระงานหรือประสิทธิภาพของตน ย่อมมีแรงจูงใจต่ำ และมีแนวโน้มลาออกหรือมองหางานใหม่ที่ให้รายได้สูงขึ้น

ประสบการณ์ในการทำงานก็เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่มีผลต่อแรงจูงใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์สูงกว่ามักจะมีคามมั่นใจในหน้าที่ มีความชำนาญ และมีโอกาสในการเติบโตมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่เพิ่งเริ่มงาน ส่งผลให้แรงจูงใจมีความแตกต่างกัน งานวิจัยของ วัชระ แยมชู (2563) ที่ศึกษาพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรฯ พบว่า พนักงานที่ทำงานมานานมีแรงจูงใจสูงกว่าเนื่องจากมีทักษะ ความมั่นใจ และได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านระดับการศึกษา กลับไม่มีผลต่อแรงจูงใจอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชระ แยมชู (2563) และขวัญจิรา ทองนำ (2567) ที่ระบุว่าไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาต่างกันเพียงใด หากไม่ได้รับโอกาสในการใช้ความรู้หรือพัฒนาอย่างเหมาะสม แรงจูงใจก็ไม่แตกต่างกันมากนัก ปัจจัยอื่น ๆ เช่น การบริหาร การสนับสนุน และสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลมากกว่าระดับการศึกษาโดยตรง

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ที่สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะของแรงจูงใจในการทำงานในบริบทของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นในเขตเมืองหลวง ซึ่งเป็นมิติที่ยังมีงานวิจัยไม่มากนักในประเทศไทย โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาเจาะลึกไปยังลักษณะเฉพาะของเจ้าหน้าที่กลุ่มลูกจ้างชั่วคราวในสำนักงานเขต ที่แม้จะมีสัดส่วนสูงแต่กลับมีระดับความมั่นคงทางอาชีพต่ำ ซึ่งแตกต่างจากข้าราชการประจำหรือพนักงานราชการ พบว่า แม้แรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อลงลึกในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ถือเป็นมิติที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด และสะท้อนถึงปัญหาความไม่มั่นคงทางอาชีพในมิติที่ลึกซึ้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวที่มีบทบาทสำคัญแต่กลับได้รับสิทธิ

สวัสดิการไม่เทียบเท่า ส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรม และนำไปสู่ภาวะเสี่ยงต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงาน

องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจึงอยู่ที่การเน้นให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไม่สามารถพิจารณาเฉพาะปัจจัยภายในองค์กรเพียงอย่างเดียวได้ แต่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับโครงสร้างการจ้างงาน ระบบความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของมหานครที่มีค่าครองชีพสูง เช่น กรุงเทพฯ การที่เจ้าหน้าที่ประเมินว่าตนเองไม่ได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับภาระงานและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกเป็นธรรม (organizational justice) และความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional security) มากกว่าที่เคยคาดการณ์ในงานวิจัยทั่วไป

อีกทั้ง ยังมีการค้นพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและลักษณะของงานที่ทำ เป็นปัจจัยส่งเสริมแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) ได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ซึ่งมักแสดงออกถึงความภาคภูมิใจในงาน การมีเป้าหมายที่ชัดเจน และสามารถเห็นคุณค่าของตนในระบบราชการ การค้นพบนี้สนับสนุนแนวคิดของ Herzberg (1959) ที่แยกแยะระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยชี้ให้เห็นว่า หากแม้ปัจจัยค้ำจุนอย่างค่าตอบแทนไม่เพียงพอ แต่หากปัจจัยจูงใจภายในอย่างลักษณะงานหรือบรรยากาศองค์กรดี ก็สามารถชะลอภาวะไม่พึงพอใจไว้ได้ในระยะสั้น อย่างไรก็ตาม หากองค์กรไม่สามารถแก้ไขปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนและความมั่นคงได้ในระยะยาว ก็มีแนวโน้มสูงที่แรงจูงใจจะลดลงอย่างต่อเนื่อง และส่งผลต่อการสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพในอนาคต

ดังนั้น องค์ความรู้ใหม่จากงานวิจัยนี้จึงประกอบด้วยการศึกษาที่ลึกซึ้งขึ้นในมิติของแรงจูงใจ โดยเสนอให้ภาครัฐให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับบริบทของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เมือง และการพัฒนาแรงจูงใจภายในอย่างต่อเนื่องผ่านการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่เกื้อหนุน ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญต่อการเสริมสร้างภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่อง ค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประเด็นที่มีข้อเสนอแนะสูงสุด พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยและค่าตอบแทนพิเศษไม่มากนัก อยากให้มีการปรับเงินเดือนให้เหมาะสม และควรเพิ่มสวัสดิการอื่นๆ จึงเป็นเหตุที่ส่งผลให้พนักงานมีการดำรงชีวิตไม่เพียงพอกับสถานะการณในปัจจุบัน อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนงาน หรือลาออกไปทำงานที่ใหม่ อันเนื่องมาจากค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับไม่สูงเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ๆ

2. ควรให้ความสำคัญสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้ เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสมกับการทำงาน เช่น เฟอร์นิเจอร์อย่างโต๊ะ เก้าอี้ รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายใน ควรจัดระเบียบสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวกสบายในการทำงาน และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่พร้อมใช้งานได้อยู่ตลอด

3. ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ในเรื่อง การได้รับการยอมรับนับถือในความรู้ผลงานและความสามารถในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ได้การยอมรับนับถือที่น้อยลง เนื่องจากอาจไม่ได้รับคำชมเชยและความน่าเชื่อถือไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ว่ามีความรู้ ความสามารถเหมาะกับงานที่ได้รับมอบหมาย หรืออาจไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ เช่น คุณภาพชีวิตการทำงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน ทศนคติต่อการทำงาน เป็นต้น

3. ควรมีศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อันเป็นข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2548). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*. โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). *พฤติกรรมองค์กร*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญจิรา ทองนำ. (2567). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูวิทยาลัยนาฏศิลปกรมศิลปากร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐานะรัตน์ จินรัตน์. (2561). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาในสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการศึกษา]. วิทยาลัยครูศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ฐิตาภัทร์ ทูมมา. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบิวตี้แอนด์เซลส์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด* [สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต]. วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทัศนีย์ ศรีสุวรรณ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด (มหาชน)* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา* [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปพิชญา ศรีจันทร์. (2563). *แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงศ์ หรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- พรชัย ชันทอง. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร
กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*,
15(52), 42-52.
- พรรณณี เจนจิต. (2528). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. อมรินทร์การพิมพ์.
- ภัทรดนัย ฉลองบุญ. (2561). ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. *วารสารสันติ
ศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 6(1), 591-599.
- วรารณณ์ คำเพชรดี. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่
อุบลราชธานี [ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วัชรระ แยมชู. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิทยา ธารประเสริฐ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สาธารณสุข จังหวัดมุกดาหาร [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต].
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วินัย เพชรช่วย. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต].
มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี.
- สถาพร นันทไพบูลย์. (2565). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขต
วัดเลียบ กรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต].
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- อุเทน รวมสุข. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกอง
บังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล [วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*.
John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). Harper & Row.