

# ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย

## กรุงเทพมหานคร

กานต์ธิดา คำแหง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีผลต่อบุคลากร ศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากร และศึกษาเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำนวน 664 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำนวน 260 คน ใช้แบบสอบถาม 260 ชุด การศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวชี้วัด คือ ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ในหน้าที่ ด้านการปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการปฏิบัติตามกฎขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยในส่วนของปัจจัยจูงใจเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่าด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนของปัจจัยบำรุงรักษาพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานครพบว่าระดับการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

### บทนำ

องค์กรแต่ละองค์กรล้วนแต่มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือ รัฐวิสาหกิจ ส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการบริหารองค์กรและความสำเร็จขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจ ความเสียสละ ความรับผิดชอบและความเต็มใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร คนคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เป็นปัจจัยเบื้องต้นขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้ก็ด้วยการทำงานของคน หรือทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร

การบริหารงานขององค์กรใดก็ตามเป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่ทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองหรือไม่ประสบผลสำเร็จได้ เนื่องจากมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีหน้าที่รวบรวมปัจจัยอื่นๆ ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเงินหรืองบประมาณวัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ ลูกค้ำ การจัดการเกี่ยวกับเวลาและเทคนิควิธีการบริหารงานเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารขึ้น กล่าวคือการทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งถ้าหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นตั้งใจและเต็มใจทำงาน รักงาน และจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างแท้จริงแล้วองค์กรนั้นย่อมมีโอกาสจะบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้โดยง่าย และการจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน การร่วมมือในการทำงานอย่างสมานฉันท์นั้น

จะบังเกิดได้ก็ต่อเมื่อผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กรของตน และสามารถที่จะเลือกวิธีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความรักและศรัทธาในหน้าที่การงานของตน เกิดความรู้สึกละเอียดอ่อนงาน ห่มเทก่าลังกาย กำลังใจ ความคิด สติปัญญา หาทางปรับปรุงให้งานนั้นๆ เจริญก้าวหน้า ด้วยเหตุนี้ทุกองค์การจึงต้องการให้บุคลากรของตนเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ และสิ่งที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่นั่นก็คือ แรงจูงใจในการทำงาน (สมาน รังสิโยภษฎุ, 2540)

ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานในองค์กร เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานหน่วยงานได้เป็นเวลานานๆ ตลอดจนจะต้องประพฤติให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ห่มเทก่าลังกาย กำลังใจ กำลังใจ อุทิศเวลาให้กับองค์กรและนำพาองค์กรให้พัฒนา ความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมากอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร (อุทัย หิรัญโต, 2543)

สภาพปัญหาภายในหน่วยงาน คือบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงานเป็นอย่างดี แต่ยังไม่สามารถนำความรู้มาปรับใช้ ไม่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคคลอื่นได้เต็มศักยภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถกระทำได้ดีหากได้รับการส่งเสริมหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารยังไม่สามารถบริหารจัดการบุคลากรที่มีอยู่ ให้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ปัญหาด้านค่าตอบแทน ค่าจ้างค่าตอบแทนไม่สะท้อนถึงค่าของงานอย่างแท้จริง ไม่สามารถจูงใจให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีผลงานที่ดีเข้ามาทำงานได้ ในขณะที่เดียวกันบุคลากรในระดับปฏิบัติการต่างๆไป บางส่วนเป็นแรงงานไร้ฝีมือแต่มีระยะเวลาการทำงานมานาน มีอัตราค่าตอบแทนสูงมาก แต่ค่าของงานไม่คุ้มค่าตอบแทน ในยุคปัจจุบันการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นมิได้จำกัดขอบเขตอยู่แค่การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเท่านั้น แต่ยิ่งไปกว่านั้นยังมีสิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป คือการปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจ ความผูกพัน ความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กรตลอดไป โดยองค์กรจะต้องดูแลเอาใจใส่รักษาความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียง และความสำเร็จให้กับองค์กรโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและความยากลำบาก แต่การที่องค์กรจะคาดหวังและมุ่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติได้เช่นนั้น จะต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เป็นแรงเสริมเพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ก็จะส่งผลทำให้เกิดผลักดัน แรงจูงใจ และแรงกระตุ้นให้พนักงานพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานหรือหน้าที่ของตนจนสุดความสามารถให้กับองค์กร เพราะความรู้สึกว่าตนเองก็มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กรเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรก็ยังคอยทำหน้าที่ประสานและเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของบุคลากรขององค์กรให้สอดคล้องไปด้วยกันกับเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย

จากความสำคัญและอิทธิพลของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตบางกอกน้อย จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างยิ่ง นอกจากจะทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายที่ตอบสนองให้กับความต้องการของบุคลากรในเขตบางกอกน้อยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และยังเป็นข้อมูลประกอบเพื่อเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งและรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้อีกยาวนาน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีผลต่อบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อยที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อยแตกต่างกัน

### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร  
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จำนวน 664 คน และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการออกแบบสอบถามของทาโรยามาเน่ (ถานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จำนวน 260 คน
2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา  
ในการศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้  
ตัวแปรอิสระได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ อายุการทำงาน 2. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 3. ปัจจัยบำรุงรักษา ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา  
ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านการปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการเป็นผู้นำด้านการปฏิบัติตามกฎขององค์กร
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา  
ในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ บุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำนวน 664 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาคั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้และตำแหน่งงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ Check List

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยด้านบำรุงรักษา โดยเลือกใช้ปัจจัย 10 ด้าน มาสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านการเป็นผู้นำ มาสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษา 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการอธิบาย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)

2. สถิติเชิงวิเคราะห์ (Inferential Statistics)

ก. ค่า t – Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มของลักษณะประชากรศาสตร์ในด้านเพศ

ข. ค่า F-Test จากการวิเคราะห์ค่าแปรปรวน ANOVA (One - Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐานลักษณะประชากรศาสตร์อื่นๆ (ยกเว้นเพศ)

ค. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตบางกอกน้อยจำแนกตามกลุ่มโดยตัวแปรที่มี 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ Two Independent Samples ชนิดเป็นอิสระแก่กันทำการทดสอบ

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานครพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ รองลงมาด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมา ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจเป็นรายด้าน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
<b>ด้านปัจจัยจูงใจ</b>			
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.96	0.697	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.01	0.653	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.86	0.670	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.01	0.673	มาก
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.90	0.640	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.666</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานครพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.95$ , S.D. = 0.666)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.653) รองลงมาด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.673) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.697) รองลงมา ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.640) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.670) ตามลำดับ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยบำรุงรักษาระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับมากรองลงมา คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับมากด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก และด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน อยู่ในระดับมากตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยบำรุงรักษาเป็นรายด้าน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยบำรุงรักษา	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.99	0.670	มาก
ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน	3.98	0.671	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	4.02	0.642	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	4.00	0.590	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.00	0.580	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.630</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบำรุงรักษาในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานครพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} =4.00$ , S.D. = 0.630)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยบำรุงรักษาระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.642) รองลงมา คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.580) ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.590) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.670) และด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.671) ตามลำดับ

ระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ระดับปฏิบัติมากที่สุดคือ ด้านการปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการเป็นผู้นำ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ

ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร อยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจของบุคลากรในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จากการวิจัยพบว่าเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอาจเนื่องมาจากการทำงานในสำนักงานเขตบางกอกน้อยลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการสนับสนุนการฝึกอบรมหรือสัมมนาได้รับความเสมอภาคกันไม่ได้มีแบ่งขอบเขตในเรื่องของเพศหญิงหรือชายสถานภาพโสดสมรสหม้าย/หย่าร้างและตำแหน่งงานของบุคลากร ไม่ว่าจะป็นข้าราชการและลูกจ้างจึงทำให้ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อด้านความสำเร็จด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าและด้านลักษณะของงานแตกต่างกันเนื่องจากการศึกษาทำให้บุคลากรมีความรอบรู้และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานได้ จึงมีผลในด้านคุณภาพของงานความสำเร็จของงานและการยอมรับนับถือดังนั้นองค์กรจึงควรให้โอกาสกับบุคลากรได้มีโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้โดยการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

อายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่นแตกต่างกัน กลุ่มที่ 1 บุคลากรที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 1 บุคลากรที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับการปฏิบัติงานข้อด้านด้านการปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กลุ่มที่ 2 บุคลากรที่มีอายุ 31 – 40 ปีกับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีระดับการปฏิบัติงานด้านการปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เนื่องจาก เพราะสถานที่ทำงานนั้นถือเป็นหนึ่งในสังคมย่อย ๆ ที่เราใช้เวลามากที่สุดรองจากครอบครัว เพราะในหนึ่งวันเราใช้เวลาในที่ทำงานอย่างต่ำถึง 8 ชั่วโมง และด้วยปัจจุบันในองค์กรหนึ่งนั้นมีคนหลากหลายรุ่นที่ต้องมาทำงานร่วมกัน ฉะนั้นบางครั้งอาจจะต้องเผชิญกับปัญหาการทำงานที่มีช่องว่างระหว่างกันได้การทำงานร่วมกันกับคนหลาย ๆ ช่วงวัยในองค์กรนั้นถือเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่การแก้ปัญหาที่ดีคือการทำความเข้าใจคนในแต่ละช่วงวัยให้ได้ เมื่อเข้าใจตัวตนของคนแต่ละช่วงวัย จะมองเห็นข้อดีของพวกเขา ให้นำเอาข้อดีนั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์

ระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างกัน

กลุ่มที่ 1 บุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาาระดับเงินเดือน 10,001 -15,000 บาท กับระดับเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาทมีระดับการปฏิบัติงานในข้อด้านด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กลุ่มที่ 2บุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาาระดับเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท กับระดับเงินเดือน20,001 – 25,000 บาทมีระดับการปฏิบัติงานในข้อด้านด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กลุ่มที่ 3บุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาาระดับเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท กับระดับเงินเดือน20,001 – 25,000 บาทมีระดับการปฏิบัติงานในข้อด้านด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เนื่องจากรายได้ต่อเดือนที่มากทำให้คนมีแรงจูงใจในการทำงานมาก อยากจะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร อยากมีส่วนร่วมในองค์กร

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือสิ่งเร้าให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเนื่องจากในการที่กระตุ้นให้บุคคลรักในงานองค์กรจำเป็นต้องจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงในที่นี้อาจเป็นการมอบหมายโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรโดยการวัดผลสำเร็จของกิจกรรมที่ทำเพื่อให้บุคคลรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นรวมทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความเป็นธรรมและสนับสนุนฝึกอบรมสัมมนาศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรรอรกุล (2557) ที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมทเทิลคอมจำกัดคือปัจจัยแรงจูงใจภายในประกอบด้วยด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานการยกย่องยอมรับนับถือการมีอำนาจในหน้าที่และโอกาสก้าวหน้าและด้านปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กรคลังสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการทำงานผลงานจะสำเร็จได้จำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารการทำงานร่วมกันซึ่งอาจต้องการคำปรึกษาหรือการช่วยเหลือซึ่งกันและกันสำหรับด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านนโยบายและการบริหารสำนักงานเขตบางกอกน้อย เป็นหน่วยงานราชการบุคลากรจะรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพที่ไม่ถูกไล่ออกได้ง่ายสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑลรอยตระกูล (2556) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขาในภาพรวมมี 5 ด้านได้แก่ความมั่นคงในงานความสำเร็จของงานนโยบายและการบริหารความก้าวหน้าและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งระดับการศึกษา ช่วงอายุ และระดับเงินเดือนผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรให้การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานซึ่งในการอบรมควรจัดให้มีการอบรมในหลายๆด้าน
2. องค์กรควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่เป็นมาตรฐานชัดเจนสามารถวัดประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลได้จริงเพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน
3. องค์กรควรมีการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆของพนักงานและลูกจ้างเนื่องจากองค์กรเป็นหน่วยงานที่ต้องดำเนินการกิจตามนโยบายของรัฐบาลเพียงอย่างเดียวดังนั้นในการดำเนินการกิจขององค์กรให้ยั่งยืนต้องสามารถดำเนินการได้ด้วยตัวเอง

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานด้านการฝึกอบรมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคลให้มีประสิทธิภาพต่อบุคลากรมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรเพื่อที่จะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่จะช่วยผลักดันให้พนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์กร

### เอกสารอ้างอิง

- สมาน รัชสิโยภรณ์. (2540). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 21). กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & sons.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- ทฤษฎีการจูงใจของแม็คเคลลแลนด์ (2559). ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2561, จาก <http://bbznet.pukpik.com/scripts/view.php?user=swmcu&board=12&id=2&c=1&order=numview>
- ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม. (2558). ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2561, จาก <http://wandee2511.blogspot.com/2011/01/vroom-yetton-jago.html>
- ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg. (2560). ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2561, จาก <http://www.learners.in.th/blogs/posts./292479>
- สำนักงานเขตบางกอกน้อย (2561). ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2561, จาก <http://www.bangkok.go.th/bangkoknoi>