

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

THE MOTIVATION FACTORS OF PERFORMANCE OF OFFICIALS IN BANG NA DISTRICT

BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

ณัฐวิวัฒน์ โกศลสมบุญ¹, รังสรรค์ ประเสริฐศรี², อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ³Natthiwat Kosolsomboon,¹ Rangsan Prasertsri,² Orapin Piyasakulkiat³หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต¹⁻³Master of Public Administration Program Graduate School Kasem Bundit University¹⁻³

meennatthiwat@gmail.com

Received : April 15, 2025;

Revised : May 27, 2025;

Accepted : June 1, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 118 คน สถิติที่ใช้เชิงพรรณนาจากค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยก้ำจุน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการได้รับความเคารพนับถือจากประชาชนน้อยลง โดยเฉพาะตำแหน่งที่ต้องลงตรวจพื้นที่โดยบังคับการตามกฎหมาย การมีเรื่องร้องเรียนในระบบ Traffy Foudue จำนวนมากทำให้มีเรื่องค้างในระบบอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ไม่มีตำแหน่งรองรับความก้าวหน้า บุคลากรขาดความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรยังไม่ทั่วถึง ข้อเสนอแนะ ควรมีการมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถของคน บริหารจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม ควรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจเพื่อลดความล่าช้าของขั้นตอนการปฏิบัติงาน และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ทั่วถึง รวมถึงจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน, ข้าราชการสำนักงานเขต

Abstract

The objectives of this research were to study the level of motivational factors, as well as the problems and obstacles affecting the performance of officials in Bang Na District, Bangkok Metropolitan Administration. This study employed a quantitative research method. The sample consisted of 118 officials from Bang Na District. Data were collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research findings indicated that the overall level of motivational factors among the officials was high. When examined by category: (1) **Motivator factors** — the highest average was found in "success in work," followed by "being respected," "career advancement," and "the nature of the work"; (2) **Hygiene factors** — the highest average was in "policies and administration," followed by "interpersonal relationships," "salary and benefits," and "work environment." Regarding problems and obstacles, the study found that officials often receive less respect from the public, especially those in patrol or law enforcement roles. Additionally, a high volume of complaints through the "Traffy Fondue" system caused system backlogs. There was insufficient manpower to handle the increasing workload, limited career advancement opportunities, and a lack of creative thinking among some personnel. Training and development were also found to be inadequate. Recommendations include ensuring fair task assignments, selecting the right people for the right roles, managing equitable compensation and benefits, delegating authority to reduce delays, supporting diverse job responsibilities, and enhancing comprehensive training and development. Furthermore, creating a supportive and conducive work environment was emphasized.

Keywords: Motivation, Performance, Municipal Officials

บทนำ

การบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ อาทิ บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การบริหารงานบุคคล” เพราะบุคลากรถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในองค์กร หากปราศจากบุคลากรผู้ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ภายในองค์กร ก็จะไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายหรือภารกิจขององค์กรได้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเพียงใด หากบุคลากรในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ขาดความตั้งใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน จะเป็นมูลเหตุให้คุณภาพของงานลดลง นอกจากนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย ฉะนั้น หากองค์กรใดให้ความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากร จะทำให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 89 ในการบริหารและการพัฒนาส่งเสริมงานในแต่ด้านกรุงเทพมหานคร มีการแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็นสำนักต่าง ๆ หรือเทียบเท่า 19 สำนักและแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต ในส่วนสำนักงานเขตบางนา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต จัดการระบบสาธารณสุขปโภค การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร การควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ส่งเสริมและดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, [ออนไลน์], 2559) โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักงานเขตบางนา, [ออนไลน์], 2567)

การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนาในแต่ละภารกิจให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการกำลังคนที่ดี เริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับภารกิจ และเพียงพอต่อปริมาณงานของกรุงเทพมหานคร การพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อให้เกิดความชำนาญในงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ ตลอดจนการสร้างขวัญกำลังใจ และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงานบริการประชาชน เนื่องจากการสร้างแรงจูงใจก่อให้เกิดทัศนคติหรือความรู้สึกที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ จึงทำให้ข้าราชการเกิดความต้องการปฏิบัติงานและเต็มใจอุทิศเวลา กำลังกาย กำลังความคิดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับกรุงเทพมหานครจนเกษียณอายุราชการ ถึงแม้สวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับจะค่อนข้างมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ แต่ข้าราชการส่วนหนึ่งเมื่อปฏิบัติงานมานานมักจะเกิดความเหนื่อยล้า เกิดความเครียดสะสม ขาดความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ขาดความคิดสร้างสรรค์ ขาดความกระตือรือร้นในปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ

จากแนวทางในการศึกษาพบทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในนามของทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่เป็นพลังสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำ เช่น หน้าที่ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค้ำจุนซึ่งมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ความมั่นคง นโยบาย และความสัมพันธ์กับหัวหน้างานหรือบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ปัจจัยทั้งสองมีความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดผลดีแก่องค์กร ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด

จากความสำคัญของความเป็นมาและปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนากกรุงเทพมหานคร” เพื่อนำ

ผลจากการวิจัยไปเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ให้สามารถตอบสนองด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับภารกิจหน้าที่ของเทศกิจตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และตามที่กฎหมายอื่นๆ กำหนด และศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 4) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยค้ำจุน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 3) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร และ 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ศึกษาในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 118 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยในพื้นที่สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2567

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ McClelland (1985) ให้คำนิยามของแรงจูงใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งสำหรับจุดมุ่งหมายขั้นพื้นฐานตามแรงกระตุ้นตามธรรมชาติ ซึ่งจะเกี่ยวกับพลังงานการเปลี่ยนแปลงและการเลือกแสดงพฤติกรรม Weiten (1997) ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจว่าเป็นความต้องการ (Needs) ความอยาก (Wants) ความสนใจ (Interests) และความปรารถนา (Desire) ที่ชักจูงบุคคลในทิศทางที่แน่นอน หรือการกล่าวสั้นๆ ว่าการจูงใจก่อเกิดพฤติกรรมที่มุ่งสู่จุดหมาย

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย รู้จักกันในนามของทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) ที่เป็นพลังสำคัญในการสร้างความสำเร็จ (Herzberg, 1959) จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความ สามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัย

เหล่านี้แก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1.1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งบางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

1.3) ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงาน ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นงานที่ยากหรือง่าย จำเจ น่าเบื่อหรือท้าทายความสามารถและก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.4) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้ความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน อันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจในคนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้คนทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดคนผลออกจากการงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีในงานหรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1) ค่าจ้าง เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน รวมถึงผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม

2.2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Relations) หมายถึง การแสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มิตรภาพในการทำงาน การเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือเกื้อกูล การปรึกษาหารือ เต็มใจรับฟังและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

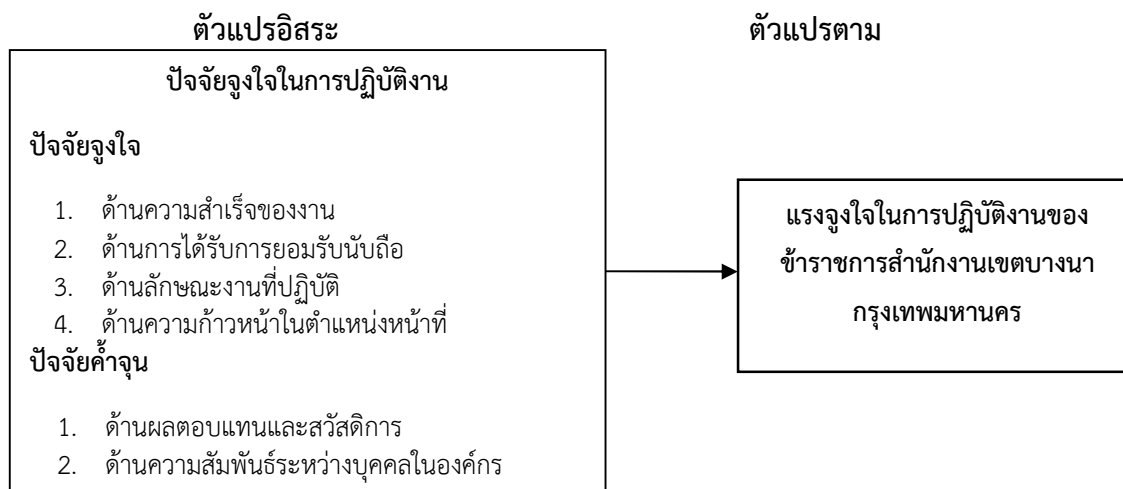
2.3) นโยบายและการบริหารองค์กร (Company Policies and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร เป็นปัจจัยที่องค์กรจำเป็นต้องมี แต่ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น นโยบายที่เกี่ยวกับการเติบโต ความยั่งยืน ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

2.4) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมืออุปกรณ์ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จของงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 4) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยค้ำจุน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลในองค์กร 3) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร และ 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยครั้งนี้ ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 118 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้นมาจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยอาศัยความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติและ ลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1970) ได้เท่ากับ .854 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีคำถามจำนวน 40 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราวัดประมาณค่าแบบ Likert Rating Scale กำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับโดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 และ น้อยที่สุด = 1

การพิจารณาค่าเฉลี่ยกำหนดเป็นเกณฑ์ในการประเมินค่าแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 -5.00 หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 -4.20 หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 -3.40 หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 -2.60 หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 -1.80 หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ หาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient's Cronbach)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จของงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร n = 118

ปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความสำเร็จของงาน	4.22	.629	มากที่สุด	1
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.14	.677	มาก	2
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.37	.603	มาก	4
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	4.13	.612	มาก	3
รวม	3.96	.443	มาก	

จากตารางที่ 1 แสดงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .443) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .629)
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .677)
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .612) และ
4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = .603) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 3) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร และ 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

n = 118

ปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	4.02	.695	มาก	3
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	4.15	.633	มาก	2
3. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	4.64	.287	มากที่สุด	1
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.36	.707	ปานกลาง	4
รวม	4.04	.341	มาก	

จากตารางที่ 2 แสดงปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .341) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = .287)
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .633)
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .612) และ
4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = .603) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการได้รับความเคารพนับถือจากประชาชนน้อยลง โดยเฉพาะตำแหน่งที่ต้องลงพื้นที่ตรวจตราบังคับการตามกฎหมาย มีเรื่องร้องเรียนในระบบ Traffy Fouduie จำนวนมากทำให้มีงานค้างในระบบมาก ในขณะที่อัตรากำลังบางส่วนไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้นและการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มากทำให้เกิดความล่าช้า อีกทั้งความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีลักษณะต้นเป็นคอขวด บุคลากรบางส่วนยังขาดความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรยังไม่ทั่วถึง ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานยังไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ มีจำนวนจำกัด

อภิปรายผล

จากการศึกษา “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนากรุงเทพมหานคร” พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนากรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานครมีนโยบายในการดำเนินการที่ชัดเจน มีการวางแผนการปฏิบัติงาน มีมาตรการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้

ความสามารถ เพิ่มประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์และทักษะความชำนาญ ทำให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและยอมรับในความสามารถ รวมถึงระบบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง มีความเป็นธรรม ข้าราชการมีความพอใจในการได้รับสวัสดิการที่ต้นสังกัดจัดให้ ตลอดจนมีการตั้งงบประมาณเพื่อใช้ดูแลสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานในสำนักงานเขต ให้มีบรรยากาศที่ดีและมีสถานที่อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์ รุ่งเรือง และเกวณีน ศิลพิพัฒน์ (2566) ศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการธรรมาภิบาล สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด” ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจของข้าราชการธรรมาภิบาล สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยยอนามัย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากเช่นกัน

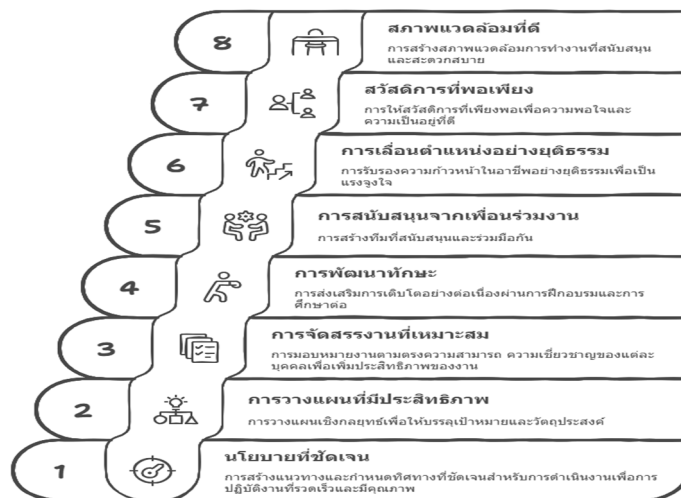
1) ด้านปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมพบว่า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจาก ข้าราชการสำนักงานเขตบางนา สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้เกิดกำลังใจในการพัฒนางานให้ดีขึ้น ผู้บังคับบัญชาให้ความเชื่อถือและไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญ รวมถึงเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและยอมรับในความสามารถ หน่วยงานมีการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์และความคิดสร้างสรรค์ และเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของจรี วรณาเจริญกุล (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน” จากการศึกษาปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2) ด้านปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการมีระเบียบแบบแผนชัดเจน มีการชี้แจงให้ข้าราชการทำความเข้าใจและปฏิบัติงานตามเป้าหมายองค์กร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน ร่วมคิด ร่วมแก้ปัญหา และให้เกียรติกันซึ่งและกันค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ต้นสังกัดจัดให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีการตั้งงบประมาณเพื่อใช้ดูแลสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในสำนักงานเขต ตลอดจนมีการจัดสรรพื้นที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น โรงอาหาร ที่จอดรถ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของธนพิสิษฐ์ ดิษฐาวัฒนา (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: กรณีศึกษากองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ประกอบด้วย 1) การมีสภาพสังคมในที่ทำงานที่ดี มีผู้บังคับบัญชาที่ดี มีความเป็นธรรมในการบริหารงาน มีเพื่อนร่วมงานที่ดี พร้อมช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน 2) การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน 3) การมีเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม 4) การที่อาชีพรับข้าราชการเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงสูง มีเกียรติ ได้รับการยกย่องนับถือ และนำความภาคภูมิใจมาสู่ครอบครัว 5) การได้รับการมอบหมายงานที่เหมาะสมและตรงกับสายงานที่ได้ศึกษามา และการมีความก้าวหน้าในอาชีพการงานในระดับที่สูงขึ้น

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการได้รับความเครียดจากประชาชนน้อยลง โดยเฉพาะตำแหน่งที่ต้องลงพื้นที่ตรวจตราบังคับการตามกฎหมาย มีเรื่องร้องเรียนในระบบ Traffy Foudue จำนวนมากทำให้มีงานค้างในระบบมาก ในขณะที่อัตรากำลังบางส่วนไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้นและการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มากทำให้เกิดความล่าช้า ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานยังไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ มีจำนวนจำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของธนพิสิษฐ์ ดิษฐาวัฒนา (2563) เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : กรณีศึกษากองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง” ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ประกอบด้วย การขาดการปฏิบัติงานที่หลากหลาย สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การมีทัศนคติ แนวความคิดที่ไม่ตรงกัน มีความไม่เท่าเทียมในการมอบหมายงาน และการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้าในส่วนของข้อเสนอแนะจากข้าราชการสำนักงานเขตบางนา เสนอว่าควรมีการมอบหมายงานที่เป็นธรรม เลือกสรรคนให้เหมาะกับงาน และบริหารจัดการค่าตอบแทน สวัสดิการให้เป็นธรรม อีกทั้งควรมีการมอบอำนาจในบางงานเพื่อลดความล่าช้าของขั้นตอนการปฏิบัติงาน และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันและการสร้างสังคมการทำงานที่ดี สนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานที่หลากหลาย รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ทั่วถึง ตลอดจนจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จัดเตรียมอุปกรณ์ให้เพียงพอและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานให้พร้อมและทันสมัยอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของเกศริน เอกธวัชกุล (2566) เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า ควรเพิ่มเงินเดือน ยอมรับฟังความคิดเห็น เปิดสอบให้เลื่อนระดับ จัดเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ นโยบายการปฏิบัติงานมีความชัดเจน มีการพิจารณาความดีความชอบด้วยความยุติธรรมและเสมอภาค จัดให้มีบริเวณสำหรับพักผ่อน และสนับสนุนการให้ทุนการศึกษาแก่ข้าราชการ

องค์ความรู้ในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยขอนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้รับจากผลการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงองค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ถึงองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กรต้องกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมตามความเชี่ยวชาญแต่ละบุคคล การส่งเสริมพัฒนาทักษะผ่านการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตในอาชีพ การร่วมมือกันทำงานเป็นทีม การพิจารณาเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งด้วยความยุติธรรม การจัดสวัสดิการที่เพียงพอเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่เพิ่มความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน

สรุป

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนากรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก เกิดจากการกำหนดนโยบายในการดำเนินการที่ชัดเจน มีการวางแผนการปฏิบัติงาน มีมาตรการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เพิ่มประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะความชำนาญ ทำให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและยอมรับในความสามารถ รวมถึงระบบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง มีความเป็นธรรม ข้าราชการมีความพอใจในการได้รับสวัสดิการที่ต้นสังกัดจัดให้ ตลอดจนมีการตั้งงบประมาณเพื่อใช้ดูแลสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตให้มีบรรยากาศที่ดี และมีสถานที่อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรที่เหมาะสม สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่าข้าราชการได้รับความเคารพนับถือจากประชาชนน้อยลง โดยเฉพาะตำแหน่งที่ต้องปฏิบัติงานลงพื้นที่ตรวจตราบังคับการตามกฎหมาย จากเรื่องร้องเรียนในระบบ Traffy Foudue จำนวนมากทำให้มีงานค้างในระบบมาก ในขณะที่อัตรากำลังบางส่วนไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้นและการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มากทำให้เกิดความล่าช้า ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานยังไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ มีจำนวนจำกัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร แม้ว่าโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีประเด็นที่ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การได้รับการยอมรับนับถือในองค์กร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานควรเปิดใจยอมรับฟังความคิด ทศนคติซึ่งกันและกัน และเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างค่านิยมร่วมกันในหน่วยงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติควรจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภาระงานในปัจจุบันของหน่วยงาน เพื่อไม่ให้บุคลากรรับภาระงานมากเกินไปจนเกิดความจำป็น และอาจทำให้หมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน
3. ควรกำหนดแผนการสร้าง ความก้าวหน้าในงานหรือทางวิชาชีพและการกำหนดสมรรถนะ เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับสามารถทราบถึงความก้าวหน้าในงานหรือทางวิชาชีพและสมรรถนะของตนเอง

4. ผลตอบแทนและสวัสดิการ แม้การพิจารณาปรับปรุงค่าจ้าง ค่าตอบแทนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันและเป็นที่พอใจของข้าราชการอาจทำได้ยาก เนื่องจากหน่วยงานมีการเกณฑ์พิจารณากำหนดอัตราเงินเดือนและผลตอบแทนตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของข้าราชการ แต่หน่วยงานสามารถบริหารจัดการด้านปริมาณงานให้เหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับอย่างเป็นธรรม

5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ผู้บังคับบัญชารวมถึงฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรให้ความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติและแนวความคิดที่ไม่ตรงกันระหว่างบุคลากรในช่วงอายุแตกต่างกัน และควรจัดให้มีกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดการทำกิจกรรมร่วมกัน มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และให้กลุ่มคนในแต่ละรุ่นได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อลดปัญหาช่องว่างระหว่างวัยและลดความขัดแย้งในการทำงาน

6. กำหนดนโยบายและแผนการบริหารเพื่อพัฒนาองค์กรให้ครอบคลุมในส่วนของนโยบายการควบคุม ดูแล ระบบ ขั้นตอนขององค์กร ข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติงาน ควรมีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เพียงพอ ไม่ให้เกิดตำแหน่งว่างมากจนทำให้งานล้นมือ

7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับสถานที่ปฏิบัติงานด้วยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ปลอดภัยสะอาด ถูกสุขลักษณะ จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยรองรับการทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ข้าราชการมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะข้าราชการสำนักงานเขตบางนาเท่านั้น ควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตอื่นในกรุงเทพมหานคร เพื่อการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบุคลากรจากต่างหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลและปัจจัยในแต่ละสำนักงานเขตอาจมีความแตกต่างกัน

2. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในการศึกษารายครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเป็นแนวทางในการจัดทำแผนและนโยบาย แผนการบริหาร บุคลากร ตลอดจนแผนพัฒนาองค์กรในด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการ ให้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เกศริน เอกธวัชกุล. (2566). “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ”. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 12(1): 41 – 51.
- จური วรรณเจริญกุล. (2563). “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน”. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 3(2): 125 – 138.
- ธนพิสิษฐ์ ดิศฐาวัฒนา. (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: กรณีศึกษากองการเจ้าหน้าที่กรมทางหลวง*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ศรัณย์ รุ่งเรือง และเกวลิน ศิลพิพัฒน์. (2566). “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด”. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 9(1): 254 – 269.
- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. [ออนไลน์]. (2559). *อำนาจหน้าที่สำนักงานเขต*. จาก <https://www.oic.go.th>. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567.
- สำนักงานเขตบางนา. [ออนไลน์]. (2567). *โครงสร้างและอัตรากำลังสำนักงานเขตบางนา*. จาก <https://webportal.bangkok.go.th/bangna/page/sub/1946/โครงสร้างหน่วยงาน>. สืบค้น เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Heyel, Carl. (1963). *Encyclopedia of Management*. New York: Reinhold Publishing.
- McClelland, D.C. (1985). *Human Motivation*. New York: Cambridge University Press Management.
- Weiten, Wayne. (1997). *Cengage Advantage Books: Psychology: Themes and Variations*. California: Wadsworth.