



ศึกษาวิจัยและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกัน
และปราบปรามยาเสพติดกรุงเทพมหานคร กระทรวงยุติธรรม

วินัย มาทอง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2551



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


หัวข้อสารนิพนธ์ ศึกษาวิจัยและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานป้องกัน
และปราบปรามยาเสพติดกรุงเทพมหานคร กระทรวงยุติธรรม

เสนอโดย วินัย มาทอง

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์

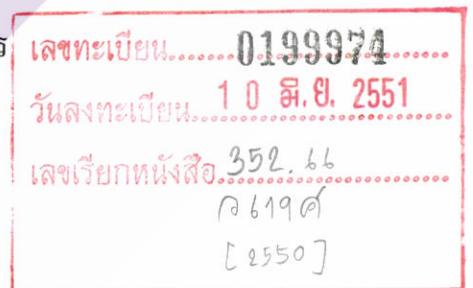
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)


.....กรรมการ
(ผศ.ดร.จรัญญา ปานเจริญ)



บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

วันที่ 29 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2551

หัวข้อสารนิพนธ์	: ศึกษาวิจัยและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดกรุงเทพมหานคร กระทรวงยุติธรรม
ชื่อผู้เขียน	: วินัย มาทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ
สาขาวิชา	: รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	: 2550

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.กทม. และเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อขวัญตามปัจจัย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติราชการ และลักษณะของงาน โดยศึกษาจาก เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.กทม. จำนวน 185 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโปรแกรม SPSS/PC + สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

- 1.เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.กทม.มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
- 2.เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.กทม.ที่มีระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและลักษณะของงานแตกต่างกัน มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
- 3.เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.กทม.ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ แตกต่างกัน มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสู่ล่งได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือจาก ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเอาใจใส่ แนะนำแนวทางเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง ในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.ทุกท่าน จากสำนักงาน ปปส.กทม. ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คณะครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ถ่ายทอดวิชาความรู้และประสบการณ์ให้ผู้วิจัยมาโดยตลอด และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งสารนิพนธ์ฉบับนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป คุณความดีของผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ส่วนข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

วินัย มาทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
กิตติกรรมประกาศ	๘
สารบัญตาราง.....	๙
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.5 นิยามศัพท์.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน... 6	6
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่ม.....	17
2.3 โครงสร้างการจัดองค์กร อำนาจหน้าที่ กระบวนการบริหารงานและปัญหาสำคัญสำนักงาน ปปส.กทม.....	20
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.5 ข้อเสนอกรอบในการวิจัย.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
3.1 ประชากร.....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
3.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	25
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4 การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย.....	27
4.1 ข้อมูลทั่วไป.....	27
4.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน.	39
5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	42
5.1 สรุป.....	42
5.2 อภิปรายผล.....	43
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	44
บรรณานุกรม.....	47
ภาคผนวก.....	50
ประวัติผู้เขียน.....	60



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	27
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสภาพแวดล้อมของ บรรยากาศในการทำงาน.....	29
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของหน้าที่การงาน.....	31
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	33
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสัมพันธภาพในการทำงาน.....	34
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเจริญก้าวหน้า.....	37
4.7 การเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ปปส. สำนักงาน ปปส.กทม. โดยภาพรวมในแต่ละด้าน.....	39
4.8 การเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ตามสภาพการสมรส.....	40



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบในการวิจัย.....	22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นกรอบนำในการระดมและจัดสรรทรัพยากรเศรษฐกิจ กำลังคน กำลังเงิน ส่งเสริมระบบการผลิต ตั้งแต่ พ.ศ.2504 โดยรัฐได้กำหนดให้มีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาเป็นระยะทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ผลการพัฒนาประเทศและความเป็นอยู่ของประชากรสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ด้านสังคมมีการยกระดับและกระจายบริการสังคมออกไปอย่างกว้างขวาง ทั้งทางด้านการศึกษาสาธารณสุข ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทยดีขึ้นส่วนใหญ่ แม้ว่าประเทศไทยจะสามารถคลี่คลายปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมได้แล้ว แต่ก็ยังมีปัญหาที่ โดยเฉพาะการขาดดุลการคลังความยากจน การว่างงาน ตลอดจนภาระหนี้สินของประเทศไทย จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่สำคัญ 2 ประการคือ ประการแรกทางด้านเศรษฐกิจ เน้นลักษณะการขยายตัวที่จะช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและช่วยแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 ประการที่ 2 ทางด้านสังคมนั้นมุ่งพัฒนาคน เพื่อให้สามารถพัฒนาสังคมให้ก้าวหน้ามีความสุข เกิดความเป็นธรรมและสร้างไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของชาติ วัฒนธรรม และยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิต ผลการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 6 ได้ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยขยายตัวอย่างมั่นคงและมีเสถียรภาพ ทำให้ฐานะทางการเงินการคลังของประเทศดีขึ้น ความเป็นอยู่ของชาวไทยดีขึ้น แต่ในขณะเดียวกันการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอัตราสูงได้ก่อให้เกิดความไม่สมบรูณ์หลายประการ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำของรายได้ระหว่างกลุ่มครัวเรือนระดับต่างๆ ตลอดจนชนบทกับเมืองที่มีมากขึ้น การขาดแคลนบริการพื้นฐานมีความรุนแรง เช่น ไฟฟ้า น้ำ ระบบสื่อสารคมนาคมมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจจากการเกษตรมาสู่อุตสาหกรรม เป็นเหตุให้สังคมไทยเริ่มเปลี่ยนแปลงจากสังคมชนบทสู่สังคมเมืองมากขึ้น อันมีผลกระทบต่อสภาพจิตใจ วัฒนธรรม วิถีชีวิต ความเป็นอยู่และปัญหาอาชญากรรม อีกทั้งยังก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายสูงสุดคือ การบรรลุถึงสุขภาพที่ดีถ้วนหน้า

ในปีพุทธศักราช 2543 โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนเฉพาะอย่างยิ่งสุขภาพอนามัย ทั้งร่างกายและจิตใจ เจ้าหน้าที่ปส.กทม.ที่เป็นบุคลากรในทีมป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่มีหน้าที่ในการดูแลสุขภาพของประชาชนทั่วไป เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งสภาพจิตใจและร่างกายที่ดีกล่าวได้ว่า คุณภาพของประชาชนเป็นเป้าหมายหลักของการป้องกัน และปราบปรามสิ่งเสพติดด้วยเหตุผลที่ว่าเจ้าหน้าที่ปส.กทม.ต้องมีความพร้อมในตนเองเพียงพอที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ปส.กทม.จึงต้องคำนึงถึงตนเองและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของตนเองให้เกิดความสุข ความพอใจเสียก่อน จึงจะมีพลังกำลังเพียงพอที่จะเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับผู้อื่นได้

การเร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาทำให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลงเป็นลำดับ ได้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของชาวไทยโดยทั่วไปอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้การพัฒนาไม่ได้คำนึงถึงต้นทุนและการจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งมองข้ามการพัฒนาคุณค่าของความเป็นคน ละเลยภูมิปัญญาและวิถีชีวิตความเป็นอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไทยอันจะส่งผลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 จึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาประเทศ โดยเสริมสร้างศักยภาพของคนทุกคนทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ให้มีสุขภาพพลานามัยแข็งแรง พัฒนาสภาพแวดล้อมของสังคมไทยให้มีความมั่นคง และเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชน เสริมสร้างโอกาสการพัฒนาศักยภาพของคน ในกระบวนการพัฒนา การใช้ประโยชน์และดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความสมบูรณ์ อีกทั้งยังมีการปรับระบบบริหารจัดการ โดยเปิดโอกาสให้องค์กรพัฒนาเอกชน ชุมชนและประชาชน เข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศมาก ความพึงพอใจในงาน และการตอบสนองความต้องการของคนทำงาน ตามแนวความคิดของมาสโลว์และเฮอส์เบอร์ก ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจภายใน (Intrinsic Satisfaction) ซึ่งเกิดจากการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน งานที่มีความสำคัญและมีคุณค่า และบุคคลอื่นเห็นถึงคุณค่านั้น ความพึงพอใจภายนอก (Extrinsic Satisfaction) เป็นความพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน สวัสดิการ ความก้าวหน้า ความยุติธรรม และความปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Satisfaction) เกิดจากการได้ทำงานกับบุคคลที่ตนเองชอบและการพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วม (Involvement Satisfaction) คือการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดวิธีการทำงาน และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ปส.กทม.พบว่า เจ้าหน้าที่ ปส.กทม.มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ เพราะมีโอกาสน้อยในงาน และได้ศึกษาต่อน้อย เงินเดือนและสวัสดิการต่ำต้องรับผิดชอบงานมากไป งานเอกสารมาก และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ดี เมื่อมีความพึงพอใจในงานต่ำ เจ้าหน้าที่ปส.จะเกิดเจตคติ

ในทางลบต่องาน ไม่สนใจต่อความรู้สึก และความต้องการของผู้ติดยาเสพติด การอุทิศตนและความผูกพันกับงานจะลดลง ซึ่งต่างกับคนที่ทำงานอย่างมีความสุข จะมองงานกับชีวิตเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน งานเป็นกิจกรรมที่เป็นตัวมีชีวิตแท้ๆ และทำงานด้วยความรู้สึกว่าเป็นการดำเนินชีวิตของตนเอง เกิดเป็นความผูกพันกับงาน โดยเห็นว่างานนั้นสำคัญและมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจในงาน มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกว่าคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไปกับงาน เมื่อเจ้าหน้าที่ปปส.กทม.ได้รับการตอบสนองความคาดหวังจากงาน จะทำงานอย่างมีความสุข มีความยินดีและต้องการทำงานนั้นต่อไป จะเกิดแนวโน้มในการคงอยู่ในงาน ในสถานการณ์ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.มีผลกระทบกับการดำรงชีวิตและความปกติสุขของเจ้าหน้าที่ปปส.กทม.หลายประการ ทั้งผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพอนามัย ผลกระทบต่อครอบครัว ผลกระทบต่อสังคมและงานการป้องกันและปราบปรามส่วนใหญ่เป็นการที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์มากกว่าความสุข นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.ยังต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาและผู้ติดยาเสพติด ซึ่งผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สั่งการต่างๆ ส่วนผู้ติดยาเสพติดมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะรับการรักษาร่างกายและจิตใจที่ปลอดภัย บางครั้งเจ้าหน้าที่ปปส.กทม.จะถูกกำหนดขอบเขตในการตัดสินใจทำให้เกิดความอึดอัด ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายต่องาน เกิดความไม่มีความสุขในการทำงาน เจ้าหน้าที่ปปส.กทม.ยังต้องรับภาระหน้าที่ที่หนักกว่าเดิม เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ ความต้องการปริมาณเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้นจากการขยายบริการของภาครัฐ การผลิตเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ต้องทำงานหนักมากขึ้น ไม่ได้หยุดพักผ่อนในแต่ละสัปดาห์ ทำให้เกิดความทรุดโทรมของร่างกายและเกิดความไม่พอใจในสภาพที่เป็นอยู่ คุณภาพชีวิตที่ต่ำลง (ยูดี เกตส์พันธ์, 2536 : 23) เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่ประสบกับสิ่งที่คาดหวัง ทำให้ท้อแท้สับสน รู้สึกขัดแย้ง รู้สึกว่าตนเองล้มเหลว การอุทิศตนเพื่องานและความผูกพันกับงานจะลดลง มีผลให้เกิดการโอนย้ายและลาออกสูง

คุณภาพชีวิตการทำงานจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา จากลักษณะขององค์กร และหรือความคาดหวังของคนทำงานในองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป (Davis, 1986 : 286) รายงานว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมี 2 ประเภทคือ ปัจจัยด้านบุคคล อันได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา ต่อเนื่อง การอบรม ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง หน้าที่ เหตุผล ในการเข้าสู่วิชาชีพ และงานที่รับผิดชอบ เหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับงาน และแนวโน้มที่จะอยู่ในงาน หรือ คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปปส.กทม.นั่นเอง นอกจากนี้ปัจจัยทางด้านบุคคลที่เป็นองค์ประกอบด้านพฤติกรรม เช่น การรับรู้ต่อค่าของงาน เป็นความพร้อมทางจิตใจในการทำงาน การรู้จักเข้าไปมีส่วนและแยกตนเองออกจากงานอย่างเหมาะสม (Carson, 1989 : 328) เป็นกรอบทางจิตวิญญาณที่จะควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ ส่วนปัจจัยทางด้านองค์กร อัน

ได้แก่ ปัจจัยด้านการผลิต ข้อผูกพัน ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์กร การบริหารจัดการ เป็นบรรยากาศในองค์กรอย่างหนึ่ง โดยในแต่ละองค์กรการมีรูปแบบในการบริหารจัดการที่แตกต่าง กันไป

ผู้วิจัยเห็นว่าบุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรนั้น เนื่องจากบุคลากร เป็นตัวหลักสำคัญเป็นอันดับแรกที่จะทำให้ปัจจัยอื่นๆมีประสิทธิผลได้ ประกอบกับปัจจุบัน ประเทศไทยได้ใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (2545 – 2550) จึงเน้นการพัฒนาบุคลากรเป็นหลักสำคัญดังนั้นการบริหารขององค์กร โดยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจการศึกษาวิจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล ว่ามีสภาพและระดับ ขวัญอย่างไรเพื่อนำผลการวิจัยในครั้งต่อไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากรพยาบาล และหน่วยงานของพยาบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้มากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อคุณภาพ ชีวิตของผู้รับบริการ (Davis,1981 : 286) ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาวิจัยขวัญในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.ในสำนักงาน ปปส.กทม.

1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่

1.3.2.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.3.2.1.1 อายุ

1.3.2.1.2 เพศ

1.3.2.1.3 สถานภาพสมรส

1.3.2.1.4 รายได้

1.3.2.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.3.2.1.6 ลักษณะของงาน

1.3.2.2 ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลวิจัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.

1.4.2 เป็นแนวทางให้ผู้บริหารของเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม. ได้เข้าใจและให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน

1.5 นิยามศัพท์

ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทางจิตหรือความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ หรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆในหน่วยงานที่บุคคลนั้นสังกัดอยู่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นหรือความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน สามารถจำแนกได้ 5 ด้าน คือ

1.5.1 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศในการทำงาน เช่น ความสามัคคีในการทำงานเป็นทีม การมาปฏิบัติหน้าที่โดยพร้อมเพียงสม่ำเสมอ

1.5.2 หน้าที่การงาน ได้แก่ ความภาคภูมิใจในการทำงาน การเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ การได้รับเกียรติยศชื่อเสียง ความมี ศักดิ์ศรี และการยอมรับจากหน่วยงานอื่น

1.5.3 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ เงินเดือน เงินล่วงเวลา สหกรณ์ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น

1.5.4 สัมพันธภาพในการทำงาน ได้แก่ ความสนิมสนมคุ้นเคยเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานกับผู้ปฏิบัติงาน การยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

1.5.5 ความเจริญก้าวหน้า ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติได้มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นคว้า เอกสารต่างๆ เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในประเด็นหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของขวัญในการปฏิบัติงาน

2.1.2 ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงาน

2.1.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

2.1.4 ลักษณะของขวัญในการปฏิบัติงาน

2.1.5 มาตรฐานการวัดและตรวจสอบขวัญในการปฏิบัติงาน

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่ม

2.3 โครงสร้างการจัดองค์กร อำนาจหน้าที่ กระบวนการบริหารงาน และปัญหาสำคัญสำนักงาน ปปส.กทม.

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 ข้อเสนอกรอบในการวิจัย

2.1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของขวัญในการปฏิบัติงาน

“ขวัญ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง สิ่งที่เป็นมงคล สิริ ไม่มัวตน นิยมกันว่ามรอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมา ซึ่งเชื่อกันว่าถ้าหากมีขวัญอยู่กับตัวก็จะเป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็ออกจากร่างเสีย ซึ่งเรียกกันว่าขวัญหาย ขวัญบิน ขวัญหนี เป็นต้น

พจนานุกรม Webster (1967 : 956) อธิบายความหมายของคำว่า “Morale” ซึ่งตรงกับคำว่า “ขวัญ” ว่าเป็นสภาพของจิตใจที่นำมาสู่การทำงานอย่างมีระเบียบวินัย มีความเชื่อมั่นและความตั้งใจที่จะทำงานให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน พอสรุปไว้ได้ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2525 : 341) ให้นิยามว่า ขวัญเป็นสภาวะแห่งจิตใจของบุคคลที่แสดงออกด้วยความสนใจและกระตือรือร้นในการทำงาน

เสนาะ ดิยาวี (2532 : 338) กล่าวว่า “ขวัญ” (Morale) คือสภาพทางจิตใจที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมในการทำงานของคน หรือเป็นความรู้สึกทางพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความหวัง ความตั้งใจ

วิจิตร อวาทกุล (2534 : 260) สรุปว่า “ขวัญ หมายถึงสภาพอารมณ์ จิตใจและน้ำใจที่จะนำไปสู่การทำงานด้วยความตั้งอกตั้งใจ และทำงานให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้”

วัชรินทร์ ปริดากรณ์ (2540 : 11) ให้นิยามว่า ขวัญ หมายถึงสภาพจิตใจที่จะส่งผลถึงการปฏิบัติหน้าที่การงานในหน่วยงานที่กระทำอยู่

Plippo (อ้างใน สุเทพ,2540) กล่าวว่าขวัญเป็นสภาพทางจิตหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงาน

David (อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,2525) สรุปความสำคัญว่า ขวัญ หมายถึงสภาพที่เกิดขึ้น และสะท้อนให้เห็นถึงการทำงาน เช่น การกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวัง ความมั่นใจ และองค์ประกอบอื่นๆ

จากความหมายของขวัญที่นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความไว้ พอสรุปได้ว่า

ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทางจิตใจที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เช่น ความตั้งใจ ความกระตือรือร้น การร่วมมือร่วมใจทำงาน เป็นต้น

2.1.2 ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.

ขวัญในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นสิ่งจำเป็นในการบริหารงานบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการที่จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงาน หากขวัญดีบุคคลก็ย่อมมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานสูงขึ้น หากขวัญไม่ดี บุคคลย่อมเกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายและไม่พอใจที่จะปฏิบัติงานอันส่งผลกระทบต่อการทำงานในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรรู้จักการบำรุงขวัญบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดี ซึ่งเป้าหมายขององค์กรในการทำงานคือ ทำให้งานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุด แต่เป้าหมายของคนที่ทำงานคือ การประสบความสำเร็จในความต้องการหรือความคาดหวังที่มีต่อองค์กร

ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการให้ความเห็นพอสรุปได้ดังนี้
สมพงษ์ เกษมสิน (2512 : 20) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญพอสรุปได้ดังนี้

- 2.1.2.1 ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 2.1.2.2 สร้างความจงรักภักดีมีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์กร
- 2.1.2.3 เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม
- 2.1.2.4 สร้างสามัคคีในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังรวมในกลุ่ม ทำให้เกิดพลังสามัคคีสามารถฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
- 2.1.2.5 เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 2.1.2.6 เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิกและหมู่คณะหรือองค์กรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆขององค์การ
- 2.1.2.7 ทำให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่

การทำงานอย่างมีความสุข เป็นการทำงานให้เหมาะสมกับคนมากขึ้นกระตุ้นให้คนได้พัฒนาทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุดของคน ในขณะเดียวกับที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางสังคมด้วย ทำให้คนทำงานเกิดความพอใจในงาน คนที่ทำงานอย่างมีความสุข จะมองงานและชีวิตเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เห็นว่างานนั้นเป็นกิจกรรมที่เป็นชีวิตแท้ๆ ทำงานด้วยความรู้สึกว่าเป็นการดำเนินชีวิตของตนเอง เกิดความรู้สึกผูกพันกับงาน (Job Involvement) โดยเห็นว่างานนั้นมีความสำคัญและมีคุณค่ามีความภาคภูมิใจในงานมีความพร้อมและกระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกกับความคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังกับงานทำงานอย่างมีความสุขมีความผูกพันกับงานนั้นย่อมมีแนวโน้มในการคงอยู่ในงานนั้นด้วย โดยมีความต้องการและยินดีที่จะทำงานอยู่ต่อไป ถึงแม้เมื่อหยุดจากงานไปชั่วคราวจากสาเหตุใดก็ตาม ก็ยังคิดที่จะกลับมาทำงานที่เดิมอีก ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ตามแนวทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮิร์สเบิร์ก โดยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เชื่อว่า มนุษย์อยู่ในภาวะที่ถูกกระตุ้นอยู่ตลอดเวลา เป็นภาวะขึ้นๆลงๆ คือ เมื่อต้องการระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความต้องการใหม่ขึ้นอีก ฉะนั้นมนุษย์จึงต้องมีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด เริ่มจากความต้องการระดับต่ำสุด ไปสู่ความต้องการระดับสูงสุด ตามความแรงของอำนาจในการผลักดัน

ไปสู่พฤติกรรมตามลำดับโดยมาสโลว์ใช้คำว่า “Need” หรือความต้องการที่ขาดไม่ได้ แทนคำว่า “Want” ซึ่งหมายถึงความที่ขาดไม่ได้ ความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานในปัจจุบัน 4 ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ และมาทำงานได้ตามปกติ รวมทั้งเงินที่เป็นค่าตอบแทนในการทำงาน เป็นเครื่องแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เหล่านี้ด้วย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นการแสวงหาความมั่นคงทางร่างกายและจิตใจ สำหรับในองค์กร ความต้องการในระดับนี้คือความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างนายกับลูกน้อง นโยบายที่แน่นอน และมั่นคงในองค์กร

3. ความต้องการความเป็นเจ้าของ และต้องการความรัก (Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการในการเป็นที่รักของผู้อื่น หรือการได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งในสังคมหรือส่วนหนึ่งในองค์กรที่ทำงานอยู่

4. ความต้องการการสรรเสริญ (Esteem Needs) คือการนับถือตนเองโดยตรง เช่น การแสดงความมั่นใจในตนเอง การแสดงความสามารถให้ปรากฏเป็นต้น และความต้องการเกี่ยวกับชื่อเสียง เช่นการทำตนให้เป็นที่รักของคนอื่น เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้ตนเอง

5. ความต้องการที่จะกระทำในสิ่งที่ตัวเองอยากกระทำ (Need for self Actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ที่รู้จักศักยภาพของตัวเอง และพยายามพัฒนาตนให้ถึงศักยภาพนั้น จัดเป็นความต้องการที่ตอบสนองได้ยากที่สุด

Maslow ได้กล่าวว่า มนุษย์นั้นจำเป็นต้องสนองความต้องการขั้นต่ำเสียก่อน แล้วจึงก้าวไปสู่ความต้องการขั้นสูงต่อไปตามลำดับขั้นไม่มีที่สิ้นสุด โดยที่ความจำเป็นขั้นต่ำ ที่มนุษย์ได้ล้มลองผ่านมาแล้วนั้นก็ลดความสำคัญลงไป และความต้องการขั้นสูงกว่าที่เข้ามาใหม่นั้น ก็จะคงอยู่เป็นการชั่วคราวเท่านั้น อย่างไรก็ตามความต้องการขั้นต่ำอาจจะกลับมามีความสำคัญอีกครั้งได้เช่นกัน มนุษย์เราเมื่อมีความคิดอ่านมากขึ้น มนุษย์ก็จะมีด้าน โครงการสร้างที่ประกอบไปด้วยระดับความต้องการที่เป็นลำดับขั้นตอน โดยที่ความต้องการระดับต่ำก็จะไม่มาครอบงำต่อไป บุคคลเหล่านั้นจะมีอิสระในการคิดถึงความต้องการขั้นสูงและมีศักยภาพ เช่น นึกถึงความคิด หรือมีความฝันใหม่ๆ และด้วยความคิดมากมายเหล่านี้เองที่ทำให้จุดมุ่งหมายหรือแนวทางของคนคนนั้นเกิดขึ้นมากมาย นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีตอบสนอง ความต้องการ ทางกายภาพและจิตใจ ด้วยปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจิตใจของเฮิร์สเบิร์ก ด้วยปัจจัยค่าจูนจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานส่วนบุคคล ถ้าจูนไม่ให้บุคคลเกิดความท้อถอยในการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยนี้จะทำให้คนไม่พึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยจิตใจตอบสนองต่อความต้องการขั้นสูงของบุคคล เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง ความสมหวัง เป็นปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีการจูงใจแบบ Centent ที่ได้รับความนิยมแพร่หลาย เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับลำดับความต้องการของ Maslow ได้รับการพัฒนามาจาก Herzberg ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยตัวกระตุ้น ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และนำไปประยุกต์ใช้โดยผู้บริหารในการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของพวกเขา การวิจัยของ Herzberg ได้ก่อให้เกิดข้อสรุปสองอย่างคือ

1. กลุ่มของเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้ถ้าหากว่าเงื่อนไขเหล่านี้ไม่มีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามถ้าหากว่าเงื่อนไขเหล่านี้มีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการจูงใจพนักงาน เงื่อนไขเหล่านี้เรียกว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจหรือปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1.1 ความมั่นคงของงาน
- 1.2 เงินเดือน
- 1.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.4 สถานภาพ
- 1.5 นโยบายของบริษัท
- 1.6 การบังคับบัญชา
- 1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 1.8 สวัสดิการ

2. กลุ่มเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ถ้าหากว่าเงื่อนไขเหล่านี้มีอยู่ เงื่อนไขเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ เงื่อนไขเหล่านี้จะทำให้เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานและเราเรียกว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ เงื่อนไขเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จ
- 2.2 การยกย่อง
- 2.3 ลักษณะของงาน
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความก้าวหน้า
- 2.6 ความเจริญเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล

2.1.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

ฉัฐพล ชันชไชย (2517) ได้วิเคราะห์กำลังขวัญในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ของกำลังขวัญไว้ดังนี้

- 2.1.3.1 สภาพการปฏิบัติงาน
 - 2.1.3.2 ความเพียงพอของรายได้
 - 2.1.3.3 ความร่วมมือร่วมใจ
 - 2.1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.1.3.5 การติดต่อสื่อสาร
 - 2.1.3.6 การยอมรับนับถือ
 - 2.1.3.7 ความมั่นคงปลอดภัย
 - 2.1.3.8 การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
 - 2.1.3.9 โอกาสก้าวหน้า
 - 2.1.3.10 ความสามารถของผู้ร่วมงาน
 - 2.1.3.11 ความสำเร็จของการทำงาน
 - 2.1.3.12 ความพึงพอใจในการทำงานเป็นกลุ่ม
 - 2.1.3.13 การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
 - 2.1.3.14 การอุทิศตนเพื่อส่วนรวม
 - 2.1.3.15 ความพึงพอใจ
 - 2.1.3.16 ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
 - 2.1.3.17 ความพอใจในงาน
 - 2.1.3.18 ความเหมาะสมของปริมาณงาน
 - 2.1.3.19 ความยุติธรรม
 - 2.1.3.20 เงินเดือนและสวัสดิการ
- อุทัย หิรัญโต (2531 : 162) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขวัญดี พอสรุปได้ดังนี้
- 2.1.3.21 บทบาทของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
 - 2.1.3.22 การมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติหรือรับผิดชอบ
การจัดสภาพการทำงาน
 - 2.1.3.23 ระบบการวัดผลความสำเร็จในการทำงาน
 - 2.1.3.24 โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการยอมรับ
 - 2.1.3.25 การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษ

2.1.4 ลักษณะของขวัญในการปฏิบัติงาน

เกศินี หงษ์นันท์ (2518 : 129 – 130) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 7 ประการ ได้แก่

- 2.1.4.1 การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ทำ
- 2.1.4.2 เป็นงานที่ควรแก่การสนใจ ทำด้วยความสามารถ
- 2.1.4.3 การทำงานที่เป็นกลุ่มที่มีการประสานงานที่ดี
- 2.1.4.4 มีอิสระในการวินิจฉัยปัญหา
- 2.1.4.5 มีความมั่นคงในการทำงาน
- 2.1.4.6 มีความก้าวหน้า ซึ่งได้รับการพิจารณาความเสมอภาคและยุติธรรม
- 2.1.4.7 มีการควบคุมที่ดี

วิจิตร อาวะกุล (2526 : 216) ได้กล่าวถึงอาการต่างๆ ที่แสดงให้เห็นว่าคนงานมีขวัญดี ลักษณะของขวัญดี และขวัญไม่ดีหรือขวัญต่ำ ดังนี้

1. ลักษณะของขวัญดี

การแสดงของบุคคลในการสร้างบรรยากาศของหน่วยงาน แจ่มใส ร่าเริง

การดำเนินงานราบรื่น เรียบร้อย รวดเร็ว ไม่ขัดแย้ง การงานไม่ผิดพลาด ความถูกต้องแม่นยำสูง เชื่อถือได้

การทำงานของบุคคลสนุก และเพลิดเพลินกับงาน ตั้งใจและสนใจงาน สมาชิกในหน่วยงาน จะช่วยกันเสนอแนะ ช่วยชี้ข้อแก้ไขในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นไป

การวิพากษ์วิจารณ์ คำติชม ตลอดจนความคิดเห็นต่างๆ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ใจ สมาชิกในหน่วยงานมีความเสียสละ เอื้อเฟื้อ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือหน่วยงานเป็นกรณีพิเศษ นอกเหนือจากงานประจำหรือในยามฉุกเฉิน เร่งด่วนๆ

ยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษ นอกเหนือไปจากหน้าที่ด้วยความภูมิใจ เต็มใจ ด้วยความขี้อายแจ่มใส

แม้จะมีเหตุการณ์ผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้นก็ตาม สมาชิกในหน่วยงานก็ยังดำรงสภาพความเป็นสุขภาพสุขคืออยู่อย่างเดิม

2. ลักษณะของขวัญที่ไม่ดีหรือขวัญต่ำ

มีอาการหวาดผวาคืบคลาน ตื่นตระหนกต่อข่าวและเหตุการณ์ต่างๆได้ง่าย แม้มีเหตุการณ์เล็กน้อยๆ ก็มีการวิพากษ์วิจารณ์เป็นเรื่องใหญ่โต มีข่าวลือและการซุบซิบนินทาว่าร้ายกันมาก

มีอาการชบเซา เศร้าสร้อย บุคคลไม่ค่อยรื่นเริงแจ่มใสมักแสดงอาการมีนินชา บึ้งตึงเฉื่อยชา เงื่องหงอย ในการปฏิบัติตนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

มีการขาดการลา การมาทำงานสายเพิ่มขึ้นผิดปกติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีปริมาณงานที่จะต้องทำมาก

การทำงานผิดพลาด ไม่แน่นอน เชื่อถือไม่ได้และมีอาการผิดปกติ มีการลาออกหรือโยกย้ายงานในอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติ ขาดความสามัคคีในหน่วยงาน มีการทะเลาะเบาะแว้งแก่งแย่งชิงดีกัน อิจฉาริษยา กระทบกระทั่งในระหว่างบรรดาสมาชิกของหน่วยงาน

3. วิธีการบำรุงขวัญของผู้ปฏิบัติงาน

ในการพัฒนาตนเองและพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้า ไม่ว่าจะการจะทำความดีสร้างสรรค์ปรับปรุงกำลังใจและความรู้สึกที่ดีต่อกิจกรรมนั้น จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่สร้างสรรค์เหล่านี้ได้ กำลังใจที่จะช่วยมนุษย์ให้เกิดพลังในการปฏิบัติกิจกรรมมี 2 ประเภท ดังนี้

กำลังใจที่เกิดจากความรู้สึกภายในของตน คือ การเห็นดีเห็นชอบในกิจกรรมนั้น เห็นประโยชน์เห็นคุณค่า จึงเกิดความอยากและต้องการทำสิ่งนั้นด้วยตนเอง

กำลังใจที่เกิดจากการมีสิ่งเร้าจากภายนอกมากระตุ้น โดยอาจจะเป็นสิ่งแวดล้อมคำพูดของคนที่เกี่ยวข้อง รางวัลที่ได้รับ เป็นต้น

ลักษณะกำลังใจในประเภทที่ 1 จะมีอยู่ในตัวเอง ไม่มีใครเกี่ยวข้อง ส่วนประเภทที่ 2 เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นที่จะช่วยสร้างให้เกิดและกระตุ้นนำทำกิจกรรม

ภิญโญ สาธร (2517 : 273 – 274) กล่าวว่า การที่จะให้บุคคลมีขวัญในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้นขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่จะได้รับและวิธีให้ผลประโยชน์แก่บุคคลเพื่อจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น เรียกว่า “การให้อามิส” (The Method of Incentive) ซึ่งสรุปได้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุ
3. สภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ
5. ความตั้งใจทางสังคม
6. การปรับสภาพของการทำงานให้ตรงกับวิธีที่บุคคลกรเคยทำเป็นนิสัยปละตรงทัศนคติของผู้ปฏิบัติ
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง
8. สภาพการทำงานหรือการอยู่ร่วมกันในหมู่คณะ

การเสริมสร้างขวัญสามารถทำได้ด้วยวิธีการต่างๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536 : 364 – 368) เนื่องจากขวัญดีเป็นภาวะทางจิตใจของสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานที่แต่ละคนแสดงออกด้วยความสนใจหรือกระตือรือร้นในการทำงาน ขวัญเป็นเสมือนแกนกลางของปัจจัยบุคคลในอันที่จะเสียดสละแรงกายปละแรงใจในการทำงานให้แก่องค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ในสมัยก่อนมีแนวความคิดเพียงแต่จะรักษาขวัญให้อยู่ในระดับเดิม แต่ในบุคคลมนุษย์รู้จักเคารพสิทธิในความเป็นมนุษย์ของกันปละกันมากขึ้น แนวการจูงใจผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป ขวัญของผู้ปฏิบัติงานจึงมีการค้นคว้ากันมากมาย เพื่อหาทางเสริมสร้างขวัญในการทำงานปรับปรุงขวัญให้สูงขึ้น ในการเสริมสร้างขวัญนั้น พอจะนำมากล่าวเป็นข้อๆดังนี้ คือ

1. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจต่อนโยบายวัตถุประสงค์ และวิธีการดำเนินงานขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดความซาบซึ้งและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และเมื่อเขาเหล่านั้นมีทัศนคติที่ดีที่ติดต่อกันแล้ว ย่อมจะเสียดสละเวลาทั้งแรงกายและแรงใจให้แก่งานที่ทำอยู่อย่างมีกำลังใจกำลังขวัญในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

2. กำหนดมาตรฐานสำหรับวัดผล สำเร็จการปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีระบบ การวัดผลงานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน สับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น การจัดสร้างมาตรฐานที่เชื่อถือได้ไว้ในองค์กรเพื่อประโยชน์ดังกล่าวนี้ ย่อมจะสามารถป้องกันการล่าเอียงและข้อครหาอันจะเป็นทางนำไปสู่การเสื่อมของขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้

3. กำหนดเงินเดือนและค่าจ้างที่เป็นธรรม คนทำงานก็เพราะมีวัตถุประสงค์จะได้ค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพและยกมาตรฐานการครองชีพของตน ซึ่งหมายความว่าเงินมีความสัมพันธ์กับการทำงานของคนโดยตรง เราเคยได้ยินเสมอ ถึงข่าวคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมนัดหยุดงานเพื่อเรียกร้องค่าแรงให้สูงขึ้น ทั้งนี้คนงานต้องการรายได้ที่พอเหมาะสมกับการครองชีพ ความสัมพันธ์ที่ไม่ได้สัดส่วนระหว่าง แรงงานกับค่าจ้างจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและจะทำให้ขวัญเสื่อมลง

4. งานที่ควรมีความถนัดและใจรัก ขวัญเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกรักในงานที่ทำ ถ้ายังงานนั้นเปิดโอกาสให้ตนได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มของตนเองมาก คนงานจะพอใจในงานที่ตนทำ ดังนั้นจึงตั้งข้อสังเกตได้ว่าผลงานที่ตนทำด้วยใจรักนั้นย่อมดีกว่าผลงานที่ทำด้วยใจไม่รัก เมื่อเราหวังจะได้งานที่มีประสิทธิภาพ งานที่มอบให้ใครทำนั้นจึงควรเป็นงานที่เขาพอใจเพื่อจะได้ผลิตผลที่มีประสิทธิภาพ

5. ความเป็นสมาชิกของกลุ่ม กลุ่มสังคมย่อมเกิดขึ้นในแต่ละองค์การ เช่น กลุ่มผู้สนใจในงานอดิเรกต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่ง อาจสังกัดในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยมีความสนใจในเรื่องเดียวกันกับสมาชิกอื่นๆ ในกลุ่ม เข้าต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการการยอมรับเข้ากลุ่มเป็นสมาชิกของกลุ่ม

6. การให้บำเหน็จรางวัล ตลอดจนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ดี ย่อมเป็นการสร้างเสริมขวัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ให้มีความกระตือรือร้น ต่อการปฏิบัติหน้าที่ การงานด้วยความขยันขันแข็ง

7. ความมีสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน และการที่จะทำให้เกิดขวัญดีนั้นควรเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาต้องไม่คอยจับผิด บังคับหรือลงโทษ วิธีให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความสมัครใจ ได้แก่พยายามให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความคิดในงานที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง เมื่องานสำเร็จจะได้ภูมิใจ และรู้สึกว่างานนั้นเป็นของตนเอง เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาเมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้น อย่ามุ่งแต่ผลิตผลเท่านั้น ควรให้ความสนใจ ให้ความอบอุ่นใจ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ควรปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีความเชื่อมั่นตนเอง การทำงานที่ขาดความมั่นใจ โดด จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความวุ่นวาย และเกิดความไม่มั่นคง ในองค์การขึ้น จะต้องเป็นผู้ประสานประโยชน์ของผู้บังคับบัญชาและองค์การได้ อย่างดี เช่นการจัดให้มีที่พักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร ฯลฯ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกมีความมั่นคงปลอดภัย และควรจักปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่นเครื่องทุ่นแรงในการปฏิบัติงาน การดูแลสุขภาพอนามัย การจัดหาเครื่องมือป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

การให้ขวัญและกำลังใจเป็นการจูงใจ (Motivation) อย่างหนึ่งที่ทำให้คนทำงาน ระวีวรรณ เสวตอมร (2532 : 41 – 42) ได้กล่าวถึงวิธีสร้างขวัญและกำลังใจ ดังนี้

1. รู้จักยอเยอ ชมเชย ในการกระทำของเขา
2. มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง

3. เป็นที่ปรึกษาและให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
4. เอาใจใส่และให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่ทำ ไม่ทอดทิ้ง
5. คอยกระตุ้นให้เกิดพลังในการทำกิจกรรม อาจจะใช้คำพูด กริยา ท่าทาง
6. การได้รับการยอมรับในความคิดและการกระทำของผู้อื่น
7. การให้รางวัล เช่น เลื่อนขั้นเพิ่มเงินเดือน แบ่งปันวัตถุสิ่งของ
8. ให้บริการต่างๆตลอดจนอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรมต่างๆด้วยดี

2.1.5 มาตรการการวัดและตรวจสอบขวัญในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ก่อให้เกิดการจูงใจดังกล่าวข้างต้นนั้น เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคล หากบุคคลมีขวัญดีจะช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงานเจริญก้าวหน้า บรรลุวัตถุประสงค์ ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ และทำให้บุคลากรอยู่ในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นเป็นเวลานาน หากบุคคลมีขวัญไม่ดีหรือมีขวัญต่ำ สืบเนื่องจากพฤติกรรมเช่น บุคลากรลางาน เบื่อหน่าย หรือมีการโยกย้ายเป็นต้น ก็จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานมีผลการปฏิบัติงานต่ำขาดประสิทธิภาพ และไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2512 : 223 – 224) ได้กล่าวถึงมาตรการที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดและตรวจสอบขวัญในการปฏิบัติงานของคนในองค์กรหรือหน่วยงานพอสรุปได้ดังนี้

2.1.5.1 ระดับความสม่ำเสมอของผลงาน กล่าวคือ การที่ผลการปฏิบัติงานลดลงอย่างรวดเร็ว หรือลดแล้วไม่ยอมขึ้นสู่ปกติเป็นเวลานาน เป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความบกพร่องของการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากขวัญของผู้ปฏิบัติงานก็ได้ ผู้บริหารซึ่งต้องตรวจสอบดูว่าเกิดจากสาเหตุใด และขวัญของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด

2.1.5.2 การขาดงานหรือความเฉื่อยชา กล่าวคือ บุคคลมีขวัญดีการแสดงจะออกมาในลักษณะของความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขาดงานหรือการลางานบ่อยๆของคนในองค์กร ย่อมจะกระทบกระเทือนต่อผลผลิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เหตุผลในการลาหรือพฤติกรรมในการหยุดงานอาจชี้ให้เห็นถึงสภาพที่อาจเกี่ยวกับระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนความเฉื่อยชาก็เช่นกัน จะต้องมึเหตุที่ทำให้เป็นเช่นนั้น หรืออาจเป็นเพราะสภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานได้รับความกระทบกระเทือน จึงทำให้ขาดความกระตือรือร้น แต่ถ้าบุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงานจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าขวัญของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

2.1.5.3. การลาออกจางานหรือการโอนย้ายงาน แม้ว่าองค์กรจะจัดสวัสดิการต่างๆ สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานไว้ด้วยความเป็นธรรมก็ตาม แต่ยังมีคน โอนย้ายหรือลาออกเป็นจำนวนมาก สิ่งนี้ก็พอเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้ว่า อาจมีบางสิ่งบางอย่าง

ผิดปกติ น่าจะนำมาวิเคราะห์ดูว่าอะไรเป็นเหตุให้ขวัญเสื่อม เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงบำรุงขวัญต่อไป

2.1.5.4 คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ การร้องทุกข์หรือมีบัตรสนเท่ห์ของคนในองค์กรบ่อยๆ เสมอๆ ก็เป็นเครื่องชี้ให้ทราบถึงความบกพร่องในการทำงาน คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์จึงเป็นเครื่องมือบอกสภาพขวัญในการปฏิบัติงานของผู้ทำงานได้

2.1.5.5 การออกแบบสอบถาม การออกแบบสอบถามตามระยะเวลาอันเหมาะสม ทุกๆ 6 เดือนนับว่าเป็นเครื่องที่ดีในการตรวจสอบขวัญของการทำงานโดยทั่วไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะคำถาม และวิธีการสอบถาม

2.1.5.6 การสัมภาษณ์เป็นวิธีการสนทนาโดยตรงได้คำตอบตรงไปตรงมาผู้สัมภาษณ์ต้องใช้เทคนิคที่ถูกต้องในการสัมภาษณ์

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่ม

สำหรับทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ปราณี จิตวิวัฒนา (2517 : 34 – 38) ได้กล่าวถึงเรื่องกลุ่ม(Group) ว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคคล เราแบ่งอย่างกว้างๆ ออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มปฐมภูมิ(Primary Group) และกลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Group) กลุ่มทั้งสองมีลักษณะแตกต่างกันดังนี้

2.2.1 กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Group)

ลักษณะความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ

2.2.1.1 คำนี้ถึงคุณสมบัติทุกด้านของบุคคลที่ติดต่อสัมพันธ์กัน บุคคลที่สัมพันธ์แบบปฐมภูมิมิมีการกระทำต่อกัน ต้องพิจารณาถึงลักษณะนิสัยใจคอ พื้นเพเดิมหรือบุคลิกลักษณะทุกอย่างของแต่ละฝ่ายเป็น Unique and Total Person ความรับผิดชอบหรือหน้าที่ที่มีต่อกัน ไม่จำกัดเฉพาะเรื่องหนึ่งเรื่องใด ความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา หรือระหว่างเพื่อนกับเพื่อน เป็นต้น ต่างกับความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นแบบปฐมภูมิ เช่นระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย นายจ้างกับลูกจ้าง หรือเจ้าหน้าที่ราชการกับผู้มาติดต่อ ซึ่งจะพิจารณาถึงตัวบุคคลที่ติดต่อ เฉพาะในด้านเกี่ยวกับที่ติดต่อเท่านั้น ผู้ขายจะไม่คำนึงถึงว่าผู้ซื้อเป็นใคร นิสัยอย่างไร

2.1.2.2 มีการติดต่อกันอย่างลึกซึ้งและกว้างขวาง มีการกระทำต่อกันโดยตรงและเป็นส่วนตัวสามารถแสดงอารมณ์ หรือความรู้สึกออกมาได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องกังวลถึงแบบแผนหรือมารยาทอย่างเข้มงวด การติดต่อกันโดยตรงอย่างไม่เป็นทางการ ทำให้มีความรู้สึกใกล้ชิดสนิทสนม มีความผูกพัน เป็นผูกเดียวกัน หรือ “พวกเรา”

2.1.2.3 ความสัมพันธ์มีความสมบูรณ์ในตัวเอง เพื่อความพอใจเป็นส่วนตัวไม่ใช่เป็นการกรำเพื่อไปสู่ผล หรือเป้าหมายอื่น เช่นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนกับเพื่อน ระหว่างพ่อแม่กับลูก ระหว่างสามกับภรรยา ต่างคนต่างสัมพันธ์ต่อกัน โดยไม่ได้ต้องการใช้ความสัมพันธ์นี้เพื่อเป็นวิถีทางไปสู่เป้าหมายอื่นใดนอกจากต้องการมีเพื่อน ต้องการมีครอบครัวเท่านั้น แต่ความสัมพันธ์แบบทุติยภูมิ เช่น ผู้ขายกับผู้ซื้อติดต่อกันเพื่อเป็นวิถีทางไปสู่เป้าหมาย คือ ผลประโยชน์ทางธุรกิจ ไม่ใช่เพื่อความส่วนตัวของบุคคลนั้น

2.2.2 ลักษณะของกลุ่มปฐมภูมิ

กลุ่มที่เป็นปฐมภูมิ มีความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิเป็นพื้นฐาน เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อนเล่น กลุ่มเพื่อนบ้าน ที่ได้ก็ตาม ถ้าหากคนอยู่ด้วยกันหรือทำงานด้วยกันอย่างใกล้ชิดกันแต่หากมีสิ่งกีดขวางไม่ให้ติดต่อสัมพันธ์กัน เช่น มีสถานภาพแตกต่างกันอย่างมาก ก็อาจจะไม่ทำให้เกิดความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ

กลุ่มปฐมภูมิ เป็นกลุ่มขนาดเล็ก แต่ก็มีกลุ่มขนาดเล็กบางประเภทที่ไม่ใช่กลุ่มปฐมภูมิ ทำนองเดียวกันกลุ่มขนาดใหญ่ก็อาจเป็นกลุ่มแบบปฐมภูมิได้ เช่นชุมชนที่ประกอบด้วยคนซึ่งมีความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ หรือหมู่บ้านชนบท ซึ่งคนทั้งหมู่บ้านรู้จักคุ้นเคยกัน พึ่งพาอาศัยกัน และมีความผูกพันกันแน่นแฟ้น

ลักษณะของความสัมพันธ์ ที่เรียกว่าเป็นแบบปฐมภูมินั้น โดยสรุป ต้องเป็นความสัมพันธ์แบบส่วนตัว ไม่เป็นทางการ มีความผูกพันกันตามอารมณ์และเกี่ยวข้องกันหลายด้าน ไม่จำกัดเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์อย่างหนึ่งอย่างใดโดยเฉพาะ

2.2.3 กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Group)

ลักษณะทั่วไปคือ มีขนาดใหญ่ไม่ใกล้ชิดสนิทสนม การติดต่อเป็นไปตามกฎเกณฑ์เป็นทางการ เพื่อผลประโยชน์อย่างหนึ่งอย่างใดโดยเฉพาะ ไม่ใช่ติดต่อกันเพราะความชอบพอเป็นส่วนตัว กลุ่มแบบนี้ได้แก่กลุ่มที่มีการจัดระเบียบเป็นแบบองค์การ เช่น หน่วยราชการ บริษัท กองทหาร หรือสมาคม ผลประโยชน์ต่างๆ ในกลุ่มแบบทุติยภูมิ มักจะมีกลุ่มย่อยๆ ที่มีลักษณะเป็นแบบปฐมภูมิแอบแฝงอยู่ด้วย เช่นในหน่วยราชการ หรือในบริษัทใหญ่ๆ มักมีกลุ่มที่สนิทสนมกันเป็นพิเศษรวมกันหมู่เล็กๆ หลายกลุ่ม

กลุ่มปฐมภูมิเป็นสื่อเชื่อมระหว่างบุคคล (Individual) กับสังคม โดยทำให้ความต้องการของบุคคลแต่ละคนกับสังคมส่วนรวม สอดคล้องไปด้วยกันได้ มนุษย์มีความต้องการด้านจิตใจ คือความรัก ความอบอุ่นทางใจ การยอมรับจากคนอื่น เป็นต้น

2.2.4 ประโยชน์หรือสิ่งที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกกลุ่มปฐมภูมิ คือ

2.2.4.1 ความรู้สึกมั่นใจในตัวเอง เพราะบุคคลในกลุ่มปฐมภูมิจะรู้สึกว่าตัวเองเป็นที่ยอมรับของคนอื่นในกลุ่ม

2.2.4.2 บุคคลสามารถมีภาพพจน์ของตัวเอง (Self-image) โดยได้จากการมองตัวเองจากคนอื่นในกลุ่ม (Looking-glass self) ทำให้บุคคลนั้นสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้โดยไม่ลำบากใจ

2.2.4.3 กลุ่มปฐมภูมิสามารถทำหน้าที่เป็นตัวกลางช่วยปรับให้เกิดความเหมาะสม ระหว่างกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานที่วางไว้กว้างๆ สำหรับคนส่วนใหญ่กับความสามารถของบุคคลแต่ละคน เนื่องจากคนในกลุ่มยอมรับกันว่าสมาชิกแต่ละคนมีลักษณะหรือความสามารถอย่างไร เพียงใดในโรงงานหรือบริษัทขนาดใหญ่ มักเกิดปัญหาเนื่องจากความห่างเหินระหว่างคนงานกับผู้บริหาร ระหว่างสูงที่วางนโยบายหรือกฎเกณฑ์ ดังนั้นจึงต้องมีตัวแทนคอยประสานคนทั้งสองฝ่ายให้เข้าใจกัน โดยมีตัวแทนจากกลุ่มคนงานทำหน้าที่เป็นคนกลาง

การป้องกันและปราบปรามยาเสพติดเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าสูงส่ง ในลักษณะของการให้ความช่วยเหลือให้คนมีสุขภาพดี มองเห็นเป้าหมายของชีวิต ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เผชิญหน้าได้ดี ลักษณะความช่วยเหลือดังกล่าว ถ้ากระทำด้วยความรู้สึกที่จริงใจ ด้วยการยอมรับบทบาทในการปฏิบัติงาน และบทบาทของมนุษย์อย่างแท้จริงแล้ว ผู้ที่ให้ความช่วยเหลือย่อมมีความสุขกับกิจกรรมที่ทำการไป

ปัจจัยด้านการผลิต ข้อผูกมัด ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์กร การบริหารจัดการเป็นบรรยากาศในองค์กรอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการนำเอาทรัพยากร คน วัสดุ เงิน มาจัดการให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด โดยเกี่ยวข้องกับนโยบายการวางแผน การเป็นผู้นำ (วิเชียร ทวีลาภ 2523 : 8) เป็นการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์โดยผู้อื่นผ่านวงจรทำงานที่เรียกว่า กระบวนการบริหาร อันได้แก่การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน การควบคุมงาน การบริหารในรูปแบบความร่วมมือเป็นการบริหารที่ประสิทธิภาพ เพราะเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.มีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กรจากการที่มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความผูกพันกับงาน มีความภาคภูมิใจ พอใจในผลงาน และร่วมมือกับฝ่ายบริหารที่ลดความขัดแย้ง ความเครียด มีความสุขในการทำงาน มีความผูกพันกับงาน ทำให้การลาออกและการขาดงานน้อยลง เป็นการบริหารได้ทั้งคนและได้ทั้งงาน องค์กรที่จัดการบริหารไปในทางที่มีความร่วมมือเป็นแนวโน้มที่จะให้ผลผลิตสูงกว่า การดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมาย ประหยัดค่าใช้จ่าย คนงาน และลูกจ้างมีรายได้สูง คนในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากกว่าการบริหารที่มี

ความร่วมมือกันน้อย เพราะการบริหารที่มีความร่วมมือทำให้ทุกคนมีความพอใจในหน่วยงาน
พอใจในงานของตนเอง มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานและส่งผลให้มีขวัญในการปฏิบัติงาน
เพิ่มขึ้น

2.3 โครงสร้างการจตุตถ์กร อำนาจหน้าที่ กระทบกรบริหารงาน และปัญหาสำคัญสำนักรงาน ป.ป.ส.กทม.

2.3.1) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. 2546 มาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งแผนปฏิบัติราชการ
ดังกล่าวต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่ต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละ
ระดับขั้นตอน เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละภารกิจ

ในการดำเนินการดังกล่าว กระทรวงยุติธรรมได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์กระทรวง
ยุติธรรม พ.ศ. 2547 – 2551 กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ประเด็นยุทธศาสตร์
พัฒนากระบวนการยุติธรรมเพื่อประชาชนเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค ประเด็นยุทธศาสตร์เปลี่ยนภาระ
ให้เป็นพลัง ประเด็นยุทธศาสตร์ร่วมพลังแก้ไขปัญหาให้ได้ผลอย่างยั่งยืน ประเด็นยุทธศาสตร์
เสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารทุกองคค์กรด้วยระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักรงานป.ป.ส.กทม. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2547 – 2551 สอดคล้องกับ
ยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม ดังนี้

(1) ประเด็นยุทธศาสตร์ร่วมพลังแก้ไขปัญหาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน 4
ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการควบคุมตัวยาและผู้ค้ายาเสพติด (Supply) ยุทธศาสตร์ด้าน
แก้ไขปัญหาผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด (Demand) ยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันกลุ่มผู้มีโอกาสเข้าไปใช้ยา
เสพติด (Potential Demand) และยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการอย่างบูรณาการ
(Management)

(2) ประเด็นยุทธศาสตร์การสร้งสมรรถภาพในการบริหารด้วยระบบบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านประสิทธิภาพของการ
ปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และมิติด้านการพัฒนาองคค์กร

อำนาจหน้าที่ของสำนักรงาน ป.ป.ส.กทม.

ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามยาเสพติด พ.ศ.2519 และ พระราชบัญญัติ
มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 รวมทั้งกฎหมายแก้ไขเพิ่มเติม
สรุปลได้ ดังนี้

1. ตามพ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2545
 มาตรา 11 ให้มีสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เรียกโดยย่อว่า “สำนักงานป.ป.ส.” เป็นหน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินงานในฐานะหน่วยงานปฏิบัติของคณะกรรมการตามอำนาจและหน้าที่ตามกำหนด
2. ประสานนโยบาย แผน งบประมาณ และการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน
3. สนับสนุนข้อมูล ข่าวสาร วิชาการ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศและต่างประเทศ
4. ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ต่อต้านยาเสพติด
5. ประสานความร่วมมือกับต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศ ในด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ประสาน ตรวจสอบ ตลอดจนติดตามและประเมินผลการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. ปฏิบัติราชการอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมายหรือตามที่กฎหมายกำหนด

2.3.2) พ.ร.บ. มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 สำนักงานป.ป.ส. เป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สินโดยเลขาธิการป.ป.ส. ใช้อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาพร ริภักดี (2545) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ป.ป.ส. ผลการศึกษาพบว่า

ประเภทที่ 1 เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ประเภทที่ 2 เจ้าหน้าที่ประสานงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ประเภทที่ 3 เจ้าหน้าที่ประสานพื้นที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

วิชัย พันธุ์ภักดี (2541) ได้นำแนวทางของ CHSH มาใช้ในการศึกษาเรื่องขวัญและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ป.ป.ส.

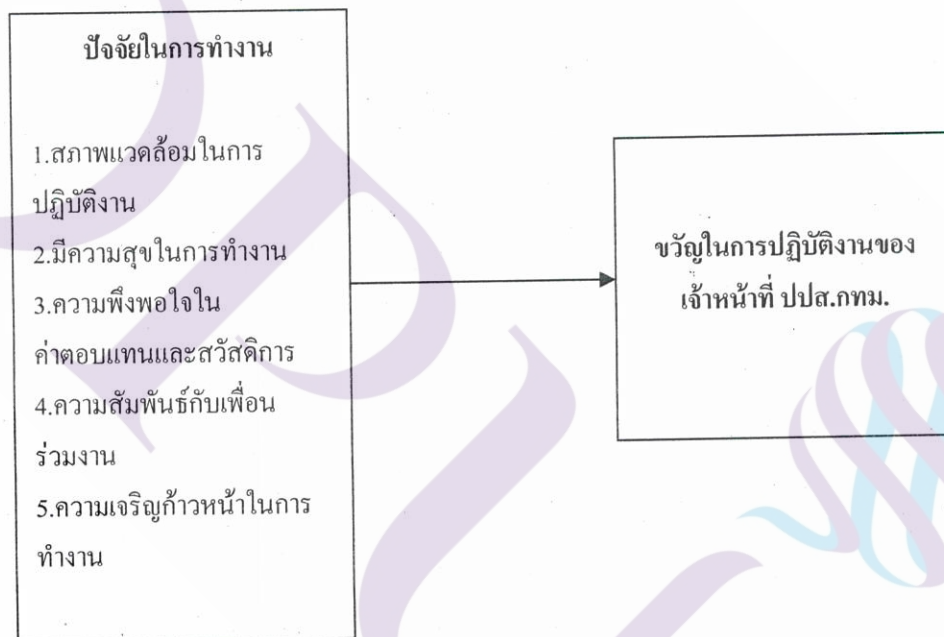
ประเภทที่ 11 เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ
ปานสูง

ประเภทที่ 2 เจ้าหน้าที่ประสานงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปาน
กลาง

ประเภทที่ 3 เจ้าหน้าที่ประสานพื้นที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปาน
กลาง

2.5 ข้อเสนอกรอบในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถแสดงเป็นกรอบในการวิจัยได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.กทม. และหาอำนาจการทำนาย ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.กทม. จากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการและ ลักษณะของงาน ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 185 คน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2550 – 31 ธันวาคม 2550 โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มประชากรทุกคน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการดังนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศต่างๆที่เกี่ยวข้อง กับขวัญในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.กทม.

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1. มากำหนดกรอบแนวคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้แก่ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.กทม.

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างเป็นคำถามแบบเลือกตอบ เช่น อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และลักษณะของงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและความรู้สึกเกี่ยวกับข้อมูลในเรื่องปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน

2. ด้านหน้าที่การงาน
3. ด้านรายได้ สวัสดิการ
4. ด้านสัมพันธภาพ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
5. ด้านความเจริญก้าวหน้า

คำถามดังกล่าวเป็นคำถามที่ดัดแปลงมาจากหลักเกณฑ์ของ Likert' Scale และจากผลงานวิจัยต่างๆที่เคยมีผู้ศึกษาไว้แล้ว เป็นคำถามแบบ Rating Scale ตามแบบของ Likert มาตรฐานกำหนดให้ 5 ระดับ และลักษณะหัวข้อที่จะใช้มีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน	ระดับคะแนน
สูง	5.00 – 3.67
ปานกลาง	3.66 – 2.34
ต่ำ	2.33 – 1.00

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามแบบปลายเปิด

3.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแต่ละชุด ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ความเหมาะสมของสำนวนภาษา ความชัดเจนในเนื้อหา รวมทั้งเกณฑ์ในการให้คะแนน และการแปรความหมายของคะแนนด้วย หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมทั้งด้านภาษาและความถูกต้องในเนื้อหา ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้งหนึ่ง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

3.4.1 นำหนังสือขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการส่วนและผู้อำนวยการ ป.ป.ส. กทม. ขอเข้าพบเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขออนุญาตเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. เป็นกลุ่มประชากรเป้าหมาย

3.4.2 ผู้วิจัยมอบแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ศึกษา โดยให้หัวหน้าส่วนเป็นผู้แจกให้เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ในแต่ละส่วน หลังจากเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ทำเสร็จแล้วให้ใช้ที่เย็บกระดาษเย็บปิด แล้วมอบไว้ที่หัวหน้าส่วน ผู้วิจัยจะมานัดวันมาเก็บแบบสอบถามจากหัวหน้าส่วนหลักจากนั้นอีก 1 สัปดาห์

3.4.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง เมื่อรับแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่อไป

3.5 วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science/Personal Computer Plus)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้หลักสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

- ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ให้อธิบายระดับของขวัญในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ได้แบ่งผลการศึกษาและการวิเคราะห์ ออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 4.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. และองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน

ตอนที่ 4.3 ปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค ของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม.

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของประชากรในการวิจัยนี้ คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และลักษณะของงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	44	23.8
35 - 49 ปี	98	53.0
น้อยกว่า 35 ปี	43	23.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	61	32.98
สมรส	108	58.38
หม้าย หย่า แยกกันอยู่	16	8.64
การศึกษาต่อเนื่อง(หลังเข้าทำงาน)		
มี	111	60
ไม่มี	74	40
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10	5.41
10,000 – 20,000 บาท	92	49.73
มากกว่า 20,000 บาท	83	44.86
ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ		
น้อยกว่า 10 ปี	17	20
10 ปีขึ้นไป	148	80
ลักษณะของงาน		
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	30	16.22
เจ้าหน้าที่ประสานงาน	131	70.81
เจ้าหน้าที่ประสานพื้นที่	24	12.97

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 35 – 49 ปี (ร้อยละ 53) มีสถานภาพคู่ (ร้อยละ 58.38) มีการศึกษาต่อเนื่องหลังเข้าทำงาน (ร้อยละ 60) ในที่นี้มีรายได้ 10,000 – 20,000

บาท (ร้อยละ 49.73) และส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานเป็นเจ้าหน้าที่ประสานงาน (ร้อยละ 70.81)

ตอนที่ 4.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. และองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. และองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ทั้งหมด รวม 5 ด้าน กล่าวคือ

4.2.1 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน

4.2.2 หน้าที่การงาน

4.2.3 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

4.2.4 สัมพันธภาพในการทำงาน

4.2.5 ความเจริญก้าวหน้า

โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์มี ดังนี้

4.2.1 ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	(\bar{X})	S.D.	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน
1.	หน่วยงานขาดความสะอาดสวยงาม	3.63	.948	สูง
2.	หน่วยงานมีเครื่องอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน	3.84	.816	สูง
3.	ท่านรู้สึกว่าเป็นหน่วยงานมีการแบ่งกลุ่ม พวกเขาพวกเรา	2.84	1.274	ปานกลาง
4.	สมาชิกภายในหน่วยงานของท่านต่าง มาปฏิบัติงานโดยพร้อมเพียงและสม่ำเสมอ	3.64	.957	สูง
5.	สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยน้อย	3.42	1.106	ปานกลาง
6.	ท่านรู้สึกว่าการที่รับผิดชอบปัจจุบัน เสี่ยงต่ออันตราย	3.54	1.152	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	(\bar{X})	S.D	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน
7.	ที่พักได้รับการดูแลไม่สะอาด	3.40	1.001	ปานกลาง
	รวม	3.47	1.021	ปานกลาง

หมายเหตุ : ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบได้ทำการ Re-code ข้อมูลแล้ว

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.54$)

เมื่อแยกในแต่ละประเด็นพบว่า

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. มีปัจจัยส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหน่วยงานมีความสะอาดและสวยงาม ในระดับ สูง ($\bar{x} = 3.63$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. มีปัจจัยส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการมีเครื่องอำนวยความสะดวกในหน่วยงาน ในระดับ สูง ($\bar{x} = 3.84$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. มีปัจจัยส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรู้สึกว่าหน่วยงานมีการแบ่งกลุ่มพวกเขา พวกเขา ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.84$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. มีปัจจัยส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสมาชิกในหน่วยงานต่างมาปฏิบัติงาน โดยพร้อมเพรียงกันและสม่ำเสมอ ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.64$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. มีปัจจัยส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.64$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. มีปัจจัยส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรู้สึกว่ารับผิดชอบปัจจุบัน ไม่เสี่ยงต่ออันตรายในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$)

4.2.2 ด้านหน้าที่การงาน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของหน้าที่การงาน

ข้อที่	ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน
1.	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้	4.06	0.870	สูง
2.	หน่วยงานของท่านไม่เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.35	0.188	ปานกลาง
3.	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	2.35	1.00	ปานกลาง
4.	ท่านคิดว่าจะลาออกจากหน่วยงานของท่านเพื่อไปปฏิบัติในหน่วยงานอื่น	2.59	0.923	ปานกลาง
5.	งานในหน้าที่ที่ท่านทำ ทำให้ท่านมีผลงานโดดเด่นได้ง่าย	2.89	0.923	ปานกลาง
6.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	4.02	0.958	สูง
7.	งานที่ท่านทำอยู่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.71	0.128	สูง
8.	งานที่ท่านทำอยู่ไม่เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่น	3.54	1.170	ปานกลาง
9.	งานที่ท่านทำอยู่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.80	0.966	สูง
10.	ท่านมีอิสระในความคิดและการทำงาน	3.65	0.926	สูง
11.	งานที่ท่านทำมีความสำคัญเท่าเทียมกันในงานแต่ละอย่าง	3.52	0.933	ปานกลาง
	รวม	3.41	0.920	ปานกลาง

หมายเหตุ : ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบได้ทำการ Re-code ข้อมูลแล้ว

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานด้านหน้าที่การงานเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.06$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ในระดับต่ำ ($\bar{x} = 2.35$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหน่วยงานการลาออกจากหน่วยงานเพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานอื่น ในระดับต่ำ ($\bar{x} = 2.59$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับในหน้าที่ที่ทำ ทำให้มีผลงานโดดเด่นได้ง่าย ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.89$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.02$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.71$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่น ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.54$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่มีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัด ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.80$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการมีอิสระในความคิดและการทำงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.65$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่ทำมีความเท่าเทียมกันในงานแต่ละอย่าง ในระดับปานกลาง ($x = 3.52$)

4.2.3 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ข้อที่	ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน
1.	เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความรับผิดชอบของงานที่ท่านทำอยู่	3.061	0.094	ปานกลาง
2.	ท่านได้รับเงินสวัสดิการต่างๆ อย่างเพียงพอ	3.091	0.090	ปานกลาง
3.	ในหน่วยงานของท่านการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับรายได้และสวัสดิการต่างๆมีความล่าช้าและไม่สะดวก	3.451	0.078	ปานกลาง
4.	ท่านได้รับเงินตอบแทน ค่าล่วงเวลาอื่นๆ ด้วยความเหมาะสมกับปริมาณงาน	3.321	0.028	ปานกลาง
5.	ท่านมีรายได้เพียงพอที่จะเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุข	3.211	0.033	ปานกลาง
6.	ท่านรู้สึกพอใจในด้านสวัสดิการต่างๆที่หน่วยงานได้จัดให้นอกเหนือจากสวัสดิการที่เบิกได้ตามระเบียบ เช่น สหกรณ์	3.131	0.040	ปานกลาง
	รวม	3.211	0.033	ปานกลาง

หมายเหตุ : ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบได้ทำการ Re-code ข้อมูลแล้ว

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 3.21$) และสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 3.21$) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความรับผิดชอบของงานที่ทำอยู่ ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการได้รับสวัสดิการต่างๆ อย่างเพียงพอ ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.09$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายรายได้และเงินสวัสดิการต่างๆ มีความล่าช้าและไม่สะดวก ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการการได้รับเงินตอบแทนค่าล่วงเวลาและอื่นๆ ด้วยความเหมาะสมกับปริมาณงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการมีรายได้เพียงพอที่จะเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุข ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความพอใจในด้านสวัสดิการต่างๆ ที่หน่วยงานได้จัดให้ นอกเหนือจากสวัสดิการที่เบิกได้ตามระเบียบ เช่น สหกรณ์ ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$)

4.2.4 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน
1.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและพิจารณาคนเพื่อส่ง	3.20	1.092	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน
ไปศึกษาต่อ				
2.	ผู้บังคับบัญชาคำนึงถึงความรู้ความสามารถมากกว่าระดับอาวุโส	3.18	1.071	ปานกลาง
3.	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญสนทนและเป็นกันเองกับท่าน	3.44	0.957	ปานกลาง
4.	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารือ ขอคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา	3.28	0.975	ปานกลาง
5.	ผู้บังคับบัญชามีความสนใจ ให้คำปรึกษา และติดตามการทำงานของ ท่านอย่างใกล้ชิด	3.241	0.015	ปานกลาง
6.	ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานของท่าน ปฏิเสธความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เมื่องานเกิดความเสียหาย	3.15	0.997	ปานกลาง
7.	ผู้บังคับบัญชาชอบรับฟังความคิดเห็นของ ท่านเสมอ	3.24	0.901	ปานกลาง
8.	เมื่อท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้	3.57	0.876	ปานกลาง
9.	สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีและร่วมมือกันปฏิบัติงาน	3.41	0.946	ปานกลาง
10.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความยินดี ที่มีท่านมาร่วมปฏิบัติงาน	3.46	0.897	ปานกลาง
รวม		3.320	0.940	ปานกลาง

หมายเหตุ : ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบ ได้ทำการ Re-code ข้อมูลแล้ว

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{x} = 3.32$)

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและพิจารณาคนเพื่อส่งไปศึกษาอบรม ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา คำนึงถึงความรู้ความสามารถมากกว่าระดับอาวุโส ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารือ ขอรับคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ตลอดเวลา ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา มีความสนใจให้คำปรึกษาและติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด ในระดับปานกลาง ($x = 3.24$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการมีความรู้สึก ว่าเพื่อนร่วมงานปฏิเสธความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเมื่องานเกิดความเสียหาย ในระดับปานกลาง ($x = 3.15$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการที่ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.57$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเมื่อประสบปัญหาการทำงานหรือเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนได้ ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน มีความยินดีที่ได้มาร่วมปฏิบัติงานด้วย ในระดับปานกลาง($x = 3.46$)

4.2.5 ด้านความเจริญก้าวหน้า

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย(\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านความเจริญก้าวหน้า

ข้อที่	ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน
1.	โอกาสที่ท่านจะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้น	3.18	0.882	ปานกลาง
2.	ในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้าย ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาพิจารณาจากความรู้น่ากว่าความพอใจส่วนตัว	3.021	0.106	ปานกลาง
3.	การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานของท่านไม่มีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้	3.151	0.056	ปานกลาง
4.	สมาชิกทุกท่านต่างมีโอกาสได้พิจารณาความดีความชอบเท่าเทียมกัน ตามความสามารถในการทำงานของแต่ละคนด้วย	3.311	0.057	ปานกลาง
5.	ท่านคิดว่าความรู้ความสามารถทำให้ท่านก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.301	0.110	ปานกลาง
6.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้สมาชิกมีความก้าวหน้าและรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โดยได้จัดให้มีการศึกษาอบรมเพิ่มเติมอยู่เสมอ	3.431	0.117	ปานกลาง
7.	หากท่านทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้มานานๆ ท่านคิดว่าคงจะประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในชีวิตราชการเป็นอย่างดี	3.29	0.944	ปานกลาง
8.	ท่านรู้สึกพอใจถ้ามีโอกาสโยกย้ายหน่วยงานหรือเปลี่ยนอาชีพใหม่	3.161	0.114	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน
9.	ในหน่วยงานของท่าน ความก้าวหน้าของท่านขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมของหัวหน้างานในการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	3.351	.027	ปานกลาง
	รวม	3.24	.955	ปานกลาง

หมายเหตุ : ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบได้ทำการ Re-code ข้อมูลแล้ว

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.24$)

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่มีมาก ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแต่งตั้งโยกย้าย พิจารณาจากความรู้ความสามารถมากกว่าความพอใจของผู้บังคับบัญชา ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.02$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่มีหลักเกณฑ์ในหน่วยงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับโอกาสที่จำได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรู้ความสามารถที่ทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการส่งเสริมความก้าวหน้า การศึกษาอบรม หาความรู้เพิ่มเติมของหน่วยงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จและก้าวหน้าของชีวิต หากทำงานนานๆ ในระดับปานกลาง ($x = 3.29$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรู้สึกรอใจ ถ้ามีโอกาสได้โยกย้ายหน่วยงานหรือเปลี่ยนอาชีพใหม่ ในระดับปานกลาง ($x = 3.16$)

เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความก้าวหน้าขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมของหัวหน้างาน ในการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$)

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. โดยภาพรวมในแต่ละด้าน

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน
สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	3.471	.021	ปานกลาง
หน้าที่การงาน	3.410	.920	ปานกลาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.311	.037	ปานกลาง
สัมพันธภาพในการทำงาน	3.320	.940	ปานกลาง
ความเจริญก้าวหน้า	3.240	.955	ปานกลาง
รวม	3.330	.932	ปานกลาง

ตอนที่ 4.3 ปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานนั้น เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ผู้ตอบแบบสอบถาม 185 คนได้ทำการตอบแบบสอบถามตอนที่ 3 (ปลายเปิด) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.97% ซึ่งสามารถสรุปปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหามือหรืออุปสรรคดังกล่าว ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน จำแนกในแต่ละวัน

(n = 185)

ขวัญในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	10	10.20
ด้านหน้าที่การงาน	22	22.45
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	20	20.41
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	18	18.37
ด้านความเจริญก้าวหน้า	28	28.57

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาถึงจำนวนของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. กลุ่มตัวอย่างที่ให้ ความสนใจปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ จากความสนใจมากไปน้อย พบว่าเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสนใจปัญหาหรือ อุปสรรคมากที่สุดคือความเจริญก้าวหน้าจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ ด้าน หน้าที่การงาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.45 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 20 คน คิด เป็นร้อยละ 20.41 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.37 และสนใจ น้อยที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

เมื่อแยกพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ สามารถสรุป ปัญหาหรืออุปสรรคและข้อเสนอแนะ ตามลำดับความสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสนใจเรียง จากมากไปน้อย ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเจริญก้าวหน้า

- 1.1 เกี่ยวกับระบบอุปถัมภ์ที่ยังมีอยู่ ควรปรับปรุงให้เกิดความยุติธรรม
- 1.2 เกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน ซึ่งเห็นว่าขึ้นอยู่กับโอกาสมากกว่าความรู้ ความสามารถ
- 1.3 เกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง ควรมีการขยายอัตรา ตำแหน่งมากกว่านี้
- 1.4 เกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้า โดยให้เห็นว่าผู้ที่มีระดับปริญญาตรี มีโอกาส ก้าวหน้ามากกว่านี้

2. ด้านหน้าที่การงาน

- 2.1 เกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ ควรแบ่งงานให้เป็นสัดส่วน โดยจัดหน้าที่การงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ
- 2.2 เกี่ยวกับการออกความคิดเห็นในการทำงานน้อย ควรเปิดโอกาสให้สามารถออกความคิดเห็นได้มากกว่านี้

3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

- 3.1 เกี่ยวกับการเบิกค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ล่าช้า ควรปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น

4. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

- 4.1 เกี่ยวกับการแบ่งกลุ่มพวกเขาพวกเรา ควรปรับปรุงให้มีความสมัครสมานสามัคคีกันมากขึ้น
- 4.2 เกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน ควรปรับปรุงให้มีการทำงานร่วมกัน การกิจกรรมร่วมกัน

5. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน

- 5.1 เกี่ยวกับสถานที่ทำงานยังคับแคบอยู่ ควรปรับปรุงให้กว้างขวาง มีอากาศถ่ายเทสะดวก
- 5.2 เกี่ยวกับสถานที่ทำงานในส่วนที่ชำรุด ทรุด โทรม ควรปรับปรุงให้อยู่ใสภาพที่ใช้งานได้ดี
- 5.3 เกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานซึ่งยังไม่เพียงพอ ควรจัดสรรเพิ่มเติมและปรับปรุงให้ทันสมัยขึ้น

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ตามปัจจัย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และลักษณะของงาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. จำนวน 185 คน โดยวิธีเลือกเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม.ทั้งหมดยกเว้นหัวหน้าส่วนและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC ผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุป

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม.1) อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 35 – 49 ปี ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ อายุ 50 ปีขึ้นไป และอายุน้อยกว่า 35 ปี ร้อยละ 33.0 2) สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ ร้อยละ 58.38 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 32.98 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ร้อยละ 8.64 3)ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่อเนืองหลังเข้ารับราชการ ร้อยละ 60 และไม่ได้รับการศึกษาต่อ ร้อยละ 40 4)รายได้ ส่วนใหญ่รายได้ 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 49.73 รองลงมามีรายได้ มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 44.86 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 5.41 5) ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการน้อยกว่า 10 ปี คือร้อยละ 80 และร้อยละ 20 ตามลำดับ และ 6)ลักษณะของงานส่วนใหญ่เป็นพยาบาลเจ้าหน้าที่ประสานงาน ร้อยละ 70.81

5.1.2 ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.กทม.

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ป.ป.ส. กทม. และองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. และองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ทั้งหมด รวม 5 ด้าน กล่าวคือ

- 4.2.1 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน
- 4.2.2 หน้าที่การงาน
- 4.2.3 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 4.2.4 สัมพันธภาพในการทำงาน
- 4.2.5 ความเจริญก้าวหน้า

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ซึ่งได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ 1)ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน 2)ด้านหน้าที่การงาน 3)ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 4)ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน 5)ด้านความเจริญก้าวหน้า

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัย พบว่า ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. มีปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$)

เมื่อพิจารณาขวัญในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน เกี่ยวกับหน่วยงานมีความสะอาดและสวยงาม ($\bar{x} = 3.63$) หน่วยงานมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.84$) และสมาชิกในหน่วยงานต่างมาปฏิบัติงานโดยพร้อมเพรียงและสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.64$) ซึ่งอาจเป็นเพราะสถานการณ์ในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ได้มีการพัฒนาระบบการทำงานทางด้านบริการเพื่อสู่ความเป็นเลิศ บุคลากรจึงต้องจึงต้องมีการพัฒนาให้บริการด้วยรอยยิ้ม แจ่มใส มีการปรับปรุงสถานที่ให้สะอาดปราศจากเชื้อโรค มีเครื่องมือพร้อมสำหรับให้บริการผู้ป่วย ในด้านหน้าที่การงานนั้นเกี่ยวกับความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้เพราะทำหน้าที่ให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ทำให้ผู้ป่วยพ้นจากความทุกข์ทรมานพ้นจากความเจ็บป่วย ($x = 4.06$) ซึ่งถือว่าเป็นงานที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรีสูง ($x = 4.02$) ผู้ป่วยและบุคคลทั่วไปให้ความเคารพนับถือ ยกย่องให้เกียรติ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ($x = 3.71$) เพราะเป็นงานเฉพาะทางที่ต้องใช้เวลาในการศึกษาเล่าเรียนและฝึกปฏิบัติงานมีความ

เชี่ยวชาญเสียก่อน งานที่ทำมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.80$) เพราะในการให้บริการผู้ติดยาเสพติดจะต้องมีการวางแผนร่วมกันในกลุ่มทีมงานป้องกันและปราบปราม ซึ่งให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการรักษาที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย หายจากการติดยาเสพติดโดยรวดเร็ว สามารถกลับไปใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุขได้ดังเดิมต่อไป และเจ้าหน้าที่ป.ป.ส.กทม. ในความคิดเห็นในการทำงาน ($\bar{x} = 3.65$) เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ต้องมีศาสตร์และศิลป์ในตัวเอง ในการให้การ ดูแลผู้ติดยาเสพติดให้ได้รับความสุขความสบาย คลายความทุกข์ ความวิตกกังวลของผู้ติดยาเสพติด

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารของสำนักงาน ป.ป.ส. กทม. หากต้องการปรับปรุงแก้ไขหน่วยงานและเสริมสร้างปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้โดยภาพรวม ระดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) ซึ่งเป็นระดับที่ควรปรับปรุงขวัญในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ อันจะส่งผลให้ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. สูงขึ้นได้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปปัญหาหรืออุปสรรคและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ตามลำดับความสำคัญที่กลุ่มประชากรได้ให้ความสนใจเรียงจากมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้

5.3.1 ด้านความเจริญก้าวหน้า

ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับ มีโอกาสเท่าเทียมกันเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้า เช่น การศึกษา การฝึกอบรม การสัมมนา การดูงาน การเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ โดยอาจสอบถามความสมัครใจ จัดลำดับต้องการศึกษาก่อนหลัง ด้วยความยุติธรรม ตลอดจนในการแต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้าย ควรพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม อย่างยุติธรรม ตามระบบคุณธรรม

5.3.2 ด้านหน้าที่การงาน

ควรที่มีกรมอบหมายงาน ให้ตรงกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้นำความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน เช่น ผู้ที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ อาจจัดให้รับผิดชอบงานด้านสถิติและระบบข้อมูล เป็นต้น การกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ควรกำหนดให้ชัดเจน ลดขั้นตอนการดำเนินในส่วนที่ไม่

จำเป็นออก ในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่ ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ควรจะมีการชี้แจง สอนแนวทางปฏิบัติ และให้รับผิดชอบในงานนั้นๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ขึ้น รวมทั้งปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น ไม่ว่าจะป็นระบบงาน หรือการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่น

5.3.3 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ควรที่จะปรับปรุงค่าตอบแทน เช่น เงินล่วงเวลา ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ โดยอาจลดขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนที่ไม่จำเป็นออกสำหรับการปฏิบัติงานที่เสี่ยงภัยควรพิจารณาเพิ่มเติม

5.3.4 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ควรปลูกฝังความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องรับผิดชอบไม่ว่าผลการปฏิบัติงานจะออกมาในลักษณะใดก็ตาม หาแนวทางเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งทางผู้บังคับบัญชาด้วยกันและผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชา ติดตามและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นทราบ หากมีข้อบกพร่องก็ต้องรับผิดชอบร่วมกัน และเพื่อเพิ่มความสนิทสนมใกล้ชิดให้มากขึ้น อีกทั้งควรจัดให้เจ้าหน้าที่ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น จัดแข่งขันกีฬาภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน เพื่อความกลมเกลียวสมัครสมานสามัคคี

5.3.5 ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน

ในการปฏิบัติงานนั้น ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่มๆ เพื่อเพิ่มความพร้อมเพียงในหมู่คณะ หรือจัดกิจกรรมสันทนาการต่างๆ เพื่อเพิ่มบรรยากาศมากขึ้น และหากสถานที่ทำงานคับแคบ ควรปรับปรุงขยายให้กว้างขึ้น รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาเป็นเวลานาน ควรปรับปรุงซ่อมแซม และทำให้ทันสมัยมากขึ้น ตลอดจนจัดสรรเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจจะทำการวิจัยเรื่องในลักษณะเดียวกันนี้ ครั้งต่อไป ดังนี้คือ

5.4.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปในเรื่องการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม.ควรเพิ่มปัจจัยในการศึกษา เช่นระดับตำแหน่งและประสบการณ์ เป็นต้น จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. กทม. สำหรับตัวแปรในการวัดขวัญ เช่นการอุทิศตนเพื่องาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงปลอดภัยและศักดิ์ศรีของอาชีพ เป็นต้น

5.4.2 ควรมีการศึกษาวิจัยกับสำนักงาน ปปส.ภาคอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์

ยังขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กฤษณ์พงศ์ ใจรักเรียน. (2543). **บทบาทของชุมชนในการแก้ไขปัญหาหายเสพติด.**
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกศินี หงษ์นันท์. (2518). **การบริหารงานบุคคลในวงการราชการไทย.** คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐพล ชันชชัย. (2517). **การสร้างมาตรวัดกำลังขวัญ.** กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2533). **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS.**
กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.
- ปราณี จิตวิวัฒนา. (2517). **ทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล**
พจนานุกรม Webster (1967).
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน. (2525).**
- พวงรัตน์ บุญญานุกรณ์. (2530). **การจัดบุคลากรเพื่อคุณภาพดูแล.** คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภิญโญ สาธร. (2517). **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วิจิตร อาวะกุล. (2534). **เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์.** กรุงเทพฯ : เอ เอส พรินติ้งเฮาส์.
- วิชัย พันธุ์ภักดี. (2541). **ขวัญและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน.** ม.ป.ท.
- วิเชียร ทวีลาภ. (2523). **การเป็นผู้นำ.** กรุงเทพฯ.
- ระวีวรรณ เสวตามร. (2532). **การให้ขวัญและกำลังใจในการจูงใจ.** ม.ป.ท.
- ยูวดี เกตสัมพันธ์. (2536). **คุณภาพชีวิตที่ต่ำลง.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สถาพร ธิภักดี. (2545). **ขวัญและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน.** ม.ป.ท.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). **หลักการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

บทความ

- วัชรินทร์ ปรีดากรณ์. (2540). “สภาพจิตใจที่ส่งผลถึงการปฏิบัติหน้าที่การงาน.”วารสารข้าราชการ.
หน้า 36
- สมพงษ์ เกษมสิน. (14 เมษายน 2512). “การสร้างขวัญและความพอใจในงาน.” วารสารข้าราชการ.
หน้า 14.

เสนาะ ตีเขาว์ .(2532).”ขวัญในการทำงาน.”วารสารคนสร้างงาน. หน้า 24

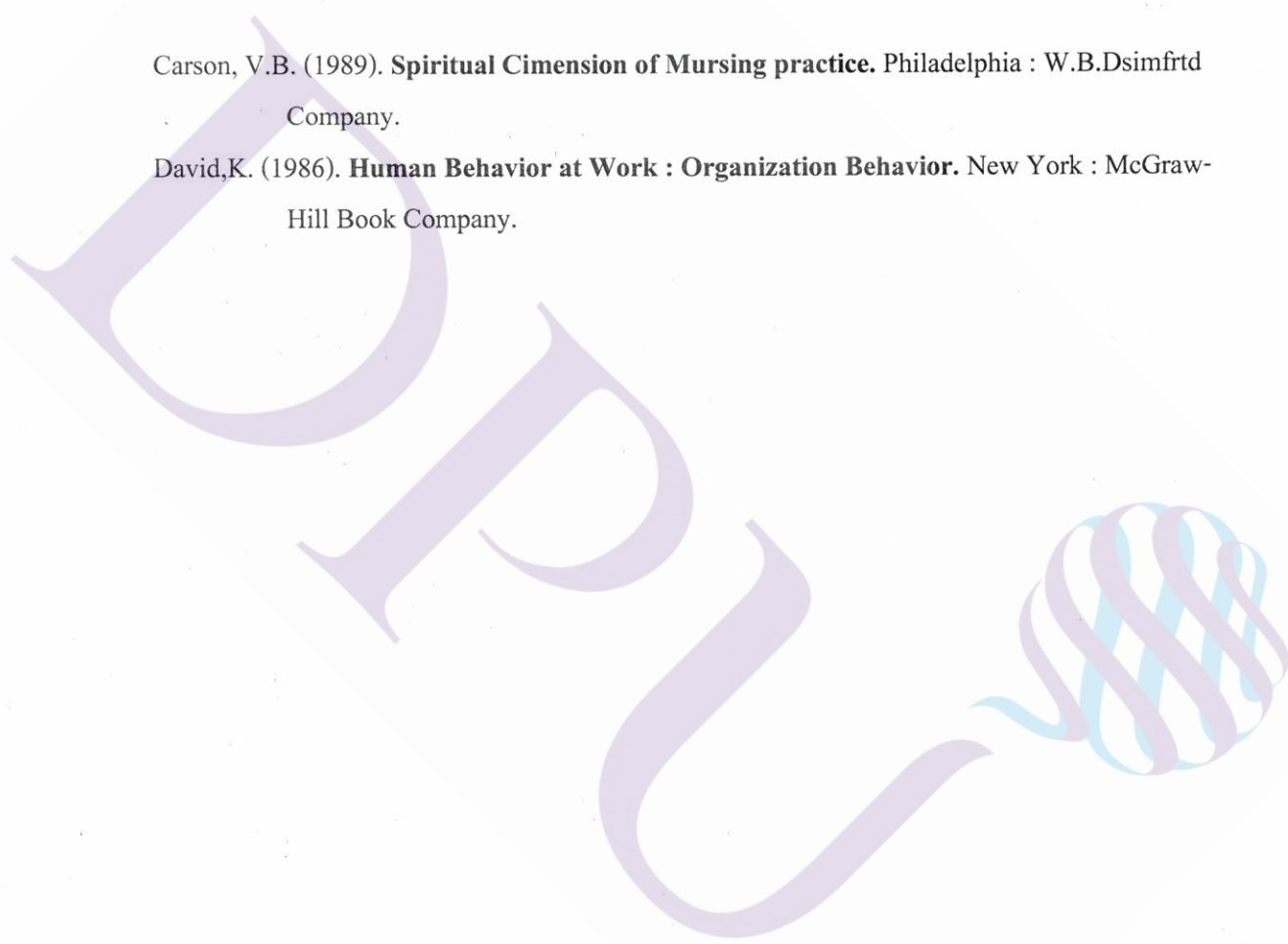
David. (2525). (อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).”ขวัญในการปฏิบัติงาน.”วารสารราชการ.
หน้า 212

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Carson, V.B. (1989). **Spiritual Cimension of Mursing practice**. Philadelphia : W.B.Dsimfrtd
Company.

David,K. (1986). **Human Behavior at Work : Organization Behavior**. New York : McGraw-
Hill Book Company.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปปส.กทม.

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น และจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยท่านไม่ต้องแจ้งชื่อให้ทราบ

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

2.1 ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป

2.2 ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

2.3 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคเครื่องปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 6 ข้อ

กรุณากรอกข้อความลงใน.....และทำเครื่องหมาย / ลงใน () ซึ่งตรงกับคุณสมบัติของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบัน

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ

ตั้งแต่

50 ปีขึ้นไป

35-49 ปี

น้อยกว่า 35 ปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หม้าย/อย่า/แยกกันอยู่

4. การศึกษาต่อเนื่อง
- () มี
- () ไม่มี
5. ท่านมีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน
- () ต่ำกว่า 10,000 บาท
- () 10,001 - 20,000 บาท
- () มากกว่า 20,000 บาท
6. ปฏิบัติงานราชการ
- น้อยกว่า 10 ปี
- ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป
7. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่ง
- () เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน
- () เจ้าหน้าที่ประสานงาน
- () เจ้าหน้าที่ประสานพื้นที่

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญการปฏิบัติงาน

ในแต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นและความรู้สึกไว้ให้ท่านเลือกตอบ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความรู้สึกและระดับความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริง เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น กรุณาตอบทุกข้อ

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านสภาพแวดล้อมและ บรรยากาศในการทำงาน					
1. หน่วยงานขาดความ สะอาดและสวยงาม (R)					
2. หน่วยงานของท่านมี เครื่องอำนวยความสะดวก ความสะดวกในการ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<p>ปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์การสื่อสาร เป็นต้น</p> <p>3. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน่วยงาน มีการแบ่งกลุ่มพวกเขาพวก เรา (R)</p> <p>4. สมาชิกภายในหน่วยงาน ของท่านต่างมาปฏิบัติงาน โดยพร้อมเพรียงสม่ำเสมอ</p> <p>5. สถานที่ทำงานของท่านมี ความปลอดภัยน้อย (R)</p> <p>6. ท่านรู้สึกว่างานที่ รับผิดชอบในปัจจุบันเสี่ยง ต่ออันตราย (R)</p> <p><u>ด้านหน้าที่การงาน</u></p> <p>7. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้</p> <p>8. หน่วยงานของท่านไม่เปิด ให้ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ (R)</p> <p>9. ท่านมีส่วนร่วมในการ เสนอความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่</p> <p>10. ท่านคิดว่าจะลาออกจาก หน่วยงานของท่านเพื่อไป ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น</p> <p>11. งานในหน้าที่ที่ท่านทำอยู่</p>					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<p>ทำให้ท่านมีผลงานโดดเด่นได้ง่าย</p> <p>12.งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี</p> <p>13.งานที่ท่านทำอยู่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน (R)</p> <p>14. งานที่ท่านทำอยู่ไม่เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่น(R)</p> <p>15. งานที่ท่านทำอยู่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน</p> <p>16. ท่านมีอิสระในความคิดและการทำงาน</p> <p>17. งานที่ท่านทำมีความสำคัญเท่าเทียมกันในงานแต่ละอย่าง</p> <p><u>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</u></p> <p>18. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความรับผิดชอบของงานที่ท่านทำอยู่</p> <p>19. ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆอย่างเพียงพอ</p> <p>20. ในหน่วยงานของท่านการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับ</p>					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<p>รายได้และสวัสดิการต่างๆมี ความล่าช้าและไม่สะดวก (R)</p> <p>21. ท่านได้รับเงินตอบแทน ค่าล่วงเวลาและอื่นๆด้วย ความเหมาะสมกับ</p> <p>ปริมาณงาน</p> <p>22. ท่านมีรายได้เพียงพอที่จะ เลี้ยงชีพตนเองและ ครอบครัวได้อย่างมีความสุข</p> <p>23. ท่านรู้สึกพอใจในด้าน สวัสดิการต่างๆที่หน่วยงาน ได้จัดให้ นอกเหนือจาก สวัสดิการได้เบิกได้ตาม ระเบียบ เช่น สหกรณ์ ร้านค้า การเยี่ยมเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น</p> <p><u>ด้านสัมพันธภาพในการ ทำงาน</u></p> <p>24. ผู้บังคับบัญชามีความ ยุติธรรมในการพิจารณาคดี ความดีความชอบ และ พิจารณาคนเพื่อส่งไปศึกษา อบรม</p> <p>25. ผู้บังคับบัญชาคำนึงถึง ความรู้ความสามารถ</p>					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<p>มากกว่าอาวุโส</p> <p>26. ผู้บังคับบัญชาให้ความ สนิทสนมและเป็นกันเองกับ ท่าน</p> <p>27. ท่านสามารถเข้าพบ ผู้บังคับบัญชาเพื่อ</p> <p>ปรึกษาหารือ ขอรับ คำแนะนำช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาต่างได้ ตลอดเวลา</p> <p>28. ผู้บังคับบัญชามีความ สนใจให้คำปรึกษาและ ติดตามการทำงานของท่าน อย่างใกล้ชิด</p> <p>29. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็น ร่วมงานของท่านพิเศษ ความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานเมื่องานเกิดความ เสียหาย (R)</p> <p>30. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟัง ความคิดเห็นของท่านเสมอ</p> <p>31. เมื่อท่านประสบปัญหา เกี่ยวกับการทำงานหรือ เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว ท่าน สามารถปรึกษาหารือกับ เพื่อนร่วมงานได้</p> <p>32. สมาชิกในหน่วยงานของ</p>					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<p>ท่านมีความสามัคคีและ ร่วมมือกันปฏิบัติงาน</p> <p>33.เพื่อนร่วมงานของท่านมี ความยินดีที่มีท่านมาร่วม งานด้วย</p> <p><u>ด้านความเจริญก้าวหน้า</u></p> <p>34.ท่านมีโอกาสที่จะ ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ของท่าน</p> <p>35. การพิจารณาความดี ความชอบ ในหน่วยงานของ ท่าน ไม่มีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือ ได้ (R)</p> <p>36. สมาชิกทุกคนต่างมี โอกาสที่ได้รับการพิจารณา ความดีความชอบเท่าเทียม กันตามความสามารถในการ ทำงานของแต่ละคนด้วย ความยุติธรรม</p> <p>37. ท่านคิดว่าความรู้ ความสามารถจะทำให้ท่าน ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</p> <p>38. หน่วยงานของท่าน ส่งเสริมให้สมาชิกมีความ เจริญก้าวหน้าและความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้นโดยได้ จัดให้มีการศึกษาอบรม</p>					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<p>เพิ่มเติมอยู่เสมอ</p> <p>39. หากท่านทำงานอยู่ใน หน่วยงานนี้มานานๆ ท่าน คิดว่าคงจะประสบ ความสำเร็จและก้าวหน้าใน ชีวิตราชการเป็นอย่างดี</p> <p>40. ท่านรู้สึกพอใจถ้ามี โอกาสได้โยกย้ายหน่วยงาน หรือเปลี่ยนอาชีพใหม่</p> <p>41. ในหน่วยงานของท่าน ความเจริญก้าวหน้าของท่าน ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรม ของหัวหน้างาน ในการที่จะ ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง</p>					

ตอนที่ 3

ท่านคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคเครื่องปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของ
ท่านอย่างไร และมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไร

1.ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน

.....

.....

2.ด้านหน้าที่การงาน

.....

.....

3.ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

4.ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

5.ด้านความเจริญก้าวหน้า

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

นายวินัย มาทอง

นักศึกษาปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายวินัย มาทอง
วัน เดือน ปีเกิด	23 มกราคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	ประถมศึกษา โรงเรียนวัดเจดีย์หลวง มัธยมศึกษา โรงเรียนชุมชนวัดบางคู ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	สำนักงานป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด กรุงเทพมหานคร ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ

