แรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร

Motivation that affects the morale in work of government officials and personnel of Office of the Consumer Protection Board of Bangkok

สรณ์พัชร สรพรหม[1]
E-mail: djsornpohm@gmail.com
นฤมล สุ่นสวัสดิ์[2]
E-mail: Soonl197@hotmail.com
[1]นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี
[2]อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร (3) เพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 315 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้น ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือด้านเทคนิคการควบคุมดูแล รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน (2) ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพฯ มี 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเทคนิคการควบคุมดูแล โดยปัจจัยทั้ง 8 ด้านนี้ มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ร้อยละ 68.06

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this research were: (1) to study the level of motivation of government officials and personnel of the Office of Consumer Protection Board of Bangkok (2) to study the level of morale in work of government officials and personnel of the Office of the Consumer Protection Board of Bangkok (3) to analyze the motivation that affects the morale in work of government officials and personnel of the Office of the Consumer Protection Board of Bangkok. The research sample consisted of 315 samples. The questionnaire is used as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The results of the research revealed that: (1) The overall level of motivation of government officials and personnel of the Office of the Consumer Protection Board of Bangkok was at a high level. When considered in each aspect, it was found that the aspect with the highest mean namely technical supervision, followed by job responsibility, work itself, policy and administration, interpersonal relations, working condition, recognition, job security, advancement, and salary and compensation, respectively. (2) The level of morale in work of government officials and personnel of the Office of the Consumer Protection Board of Bangkok in overall is at a high level. (3) The motivation that affects the morale in work of government officials and personnel of the Office of the Consumer Protection Board of Bangkok has 8 aspects which are the achievement, recognition, job responsibility, policy and administration, salary and compensation, working condition, job security, and technical supervision. These 8 factors have significant effect on the morale in work at the 0.05 level and can explain the variance in the morale in work of government officials and personnel of the Office of the Consumer Protection Board of Bangkok 68.06 percent.

Keywords: Motivation, Morale in work

บทนำ

บุคลากรเป็นปัจจัยหลักและเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินงานและนำความสำเร็จมาสู่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในภาครัฐ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญของความสำเร็จในการแปลงนโยบายจากรัฐไปสู่การปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ อีกทั้งเพื่อสร้างศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศ บุคคลากรในภาครัฐจึงถูกคาดหวังให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ เป็นมืออาชีพ มีมาตรฐานทางคุณธรรมสูง และเป็นบุคคลที่มีทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ แต่การมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถดังกล่าวยังไม่เพียงพอเนื่องจากการนำองค์การเพื่อก้าวสู่ความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสำคัญ ซึ่งแม้ว่าขวัญกำลังใจจะมีลักษณะเป็นนามธรรมแต่ก็สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา โดยคนที่มีขวัญกำลังใจดีจะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นเอาใจใส่รับผิดชอบต่อภารกิจหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ รวมทั้งมีความตั้งใจที่จะร่วมมือปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะปฏิบัติให้บุคคลปฏิบัติงานไปได้ด้วยดีเพียงใดหรือไม่

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงสภาพการทำงานของในสำนักงานฯ ว่าการมีบุคลากรในทุกฝ่ายที่มีคุณภาพและมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงนั้นย่อมส่งผลต่อการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น จึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลงานวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางนำไปสู่ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์การในการวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการบริหารขององค์การที่เอื้อต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะทำให้การปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 424 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 155 คน พนักงานราชการ 130 คน และพนักงานจ้างเหมาบริการ 139 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 13 มิถุนายน 2562)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยนี้กำหนดตัวแปรที่ศึกษาแบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระซึ่งอ้างอิงจากทฤษฎีสองตัวแปรของ Herzberg (1986) และตัวแปรตามซึ่งอ้างอิงจากแนวคิดและทฤษฎีของ Flippo (1984) โดยตัวแปรอิสระ หมายถึง แรงจูงใจ จำนวน 11 ตัวแปร ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ความรับผิดชอบในงาน (4) โอกาสความก้าวหน้า (5) ลักษณะงาน (6) นโยบายและการบริหารงาน (7) เงินเดือนและผลตอบแทน (8) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (10) ความมั่นคงในงาน และ (11) เทคนิคการควบคุมดูแล ส่วนตัวแปรตาม หมายถึง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งวัดได้จาก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน (2) ด้านความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (3) ด้านความทุ่มเทอุทิศตนในการปฏิบัติงาน และ (4) ด้านการมีพันธะผูกพันต่อหน้าที่

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยนี้อยู่ในช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลา 6 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

2. ขั้นตอนการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งทราบขนาดประชากรอย่างแน่นอน และคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 315 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach's alpha เท่ากับ 0.96 โดยที่แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน อายุในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ จำนวน 11 ด้าน และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 4 ด้าน โดยในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วน (Likert scale) 5 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้ (1) ขอหนังสือจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี ถึงผู้อำนวยการสำนักบุคคล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อขออนุญาตเข้าไปทำวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย (2) เมื่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอนุญาตให้สามารถเข้าไปเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม 3 วัน (3) เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และ (4) นำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลไปวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ส่วนที่ 1-3 ซึ่งในส่วนที่ 2-3 มีเกณฑ์ในการพิจารณาระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด และการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.43 มีช่วงอายุอยู่ในระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.76 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.76 ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ

คิดเป็นร้อยละ 35.56 อายุในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 และมีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.83

2. แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.68) เมื่อพิจารณาแรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล ($\bar{x}$ = 4.02) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{x}$ = 3.98) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะของงาน ($\bar{x}$ = 3.94) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{x}$ = 3.89) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{x}$ = 3.74) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.62) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ ($\bar{x}$ = 3.61) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{x}$ = 3.60) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{x}$ = 3.57) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x}$ = 3.27) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ($\bar{x}$ = 3.26) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.15) เมื่อพิจารณาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีพันธะผูกพันต่อหน้าที่ ($\bar{x}$ = 4.33) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความทุ่มเทอุทิศตนในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.32) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.10) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 3.84) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจจำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเทคนิคการควบคุมดูแล ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ร้อยละ 68.06

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับแรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในภาพรวมทั้ง 11 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของถิระวัฒน์ เมืองโคตร และ สุพัตรา จุณณะปิยะ (2557) ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเงินรายได้สังกัดหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณา อาวรณ์ (2557) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานทั้งสองอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การวิจัยครั้งนี้ พบว่า ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในระดับมาก คือ ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความ

มั่นคงในงาน ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านเงินเดือนและผลตอบแทนนั้น อาจเนื่องมาจากระบบราชการมีขั้นตอนก้าวหน้าในตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือนที่ชัดเจน สามารถรู้ได้ล่วงหน้า และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ตามมนแนวคิดทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (1986) พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุนที่เป็นตัวส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างประสิทธิภาพมากกว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นปัจจัยภายในของบุคลากร

2. ระดับขวัญกำลังใจของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยขวัญกำลังใจที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการมีพันธะผูกพันต่อหน้าที่และด้านความทุ่มเทอุทิศตนในการปฏิบัติงาน ส่วนขวัญกำลังใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและด้านความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Milton (1981 : 151) ที่กล่าวถึงลักษณะการมีขวัญกำลังใจที่ดีนั้นสามารถแสดงออกได้โดยการที่ผู้ร่วมงานมีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียวกันดี สมาชิกมีความขัดแย้งกันน้อยและกลุ่มสามารถแก้ปัญหากันได้ การที่สมาชิกได้รับความดึงดูดใจและความเชื่อถือเพิ่มขึ้นในระหว่างหมู่สมาชิกของกลุ่ม และการที่กลุ่มมีการพัฒนาและเจริญเติบโตประสบผลสำเร็จอยู่เสมอ และสอดคล้องกับ Yoder and Staudohar (1982 : 107) ที่กล่าวว่า คนทำงานที่มีขวัญกำลังใจดีจะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เขาจะทำงานอย่างมีความสุขและตั้งใจทำงานอย่างดี ผลการวิจัยในครั้งนี้จึงแสดงได้ว่าข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี สามารถเป็นปัจจัยหลักและเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินงานและการนำองค์การเพื่อก้าวสู่ความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

3. แรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถเรียงลำดับความสำคัญจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย โดยอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านเทคนิคการควบคุมดูแล รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ และปัจจัยด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยส่วนใหญ่สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลักษณ์ เจริญสุข, ศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ และ วรรณี เนียมหอม (2561) ที่ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านการได้รับการมอบหมายงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าส่วนตัว และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของชาญสิทธิ์ วารี กำธร ชีพชัยอิสสระ และสุชาดา อินทรกำแหง ณ ราชสีมา (2555) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการจากหน่วยงาน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน และปัจจัยด้านเงินเดือนและผลตอบแทนนั้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดจึงควรพัฒนาใน 3 ด้านนี้ โดยการเพิ่มแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน สำนักงานฯ ควรจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะแก่ข้าราชการอยู่เสมอ และเปิดโอกาสให้ข้าราชการสามารถสอบเปลี่ยนสายงานรวมทั้งสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อเพิ่มเติม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติเพื่อปรับวุฒิให้สูงขึ้น ส่วนการเพิ่มแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงาน ผู้บริหารควรให้อำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ โดยชอบด้วยกฎหมายและได้รับความคุ้มครองจากสำนักงานฯ ไม่ต้องกังวลต่อการโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ หรือให้ลาออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม และสร้างความรู้สึกว่าเขาสามารถอยู่ปฏิบัติงานในหน่วยงานจนเกษียณอายุราชการได้ จึงจะช่วยให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถเกิดความรู้สึกมั่นคงในงาน และการเพิ่มแรงจูงใจด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ผู้บริหารควรพิจารณากำหนดเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ และผลตอบแทนด้านสวัสดิการที่เหมาะสม รวมถึงสร้างหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนของสำนักงานฯ ให้ชัดเจนและยุติธรรม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมของข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. ควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้กับหน่วยงานอื่นที่อยู่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 เพื่อเปรียบเทียบและนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรโดยรวมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จุฬาลักษณ์ เจริญสุข, ศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ และวรรณี เนียมหอม. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. Veridian E-Journal, Silpakorn University, (12). 1414-1437.

ชาญสิทธิ์ วารี, กำธร ชีพชัยอิสสระ และสุชาดา อินทรกำแหง ณ ราชสีมา. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 7(2), 109-122.

ถิระวัฒน์ เมืองโคตร และสุพัตรา จุณณะปิยะ. (2557). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเงินรายได้สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วารสารสหวิทยาการวิจัย : ฉบับบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 3(2). 129-141.

วรรณา อาวรณ์. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.

Flippo, E. (1984). Personnel Management. New York: McGraw-Hill Companies.

Herzberg, F. (1986). One more time: How do you motivate employees. New York: The Leader Manager.

Milton, C. R. (1981). Human Behavior in Organization: Three Level of Behavior. New Jersey: Prentice – Hall, Inc.

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

Yoder, D. and Staudohar, P.D. (1982). Personnel Management and Industrial Relations. New Jersey: Prentice – Hall, Inc.