

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

WORK MOTIVATION OFFICIAL IN ADMINISTRATION SECTION

PATHUMWAN DISTRICT

ณัฐพีร แก้วประเทศ

Natpera Kaewprated

6514832088@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน 2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน ด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพจากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 4 คน จากจำนวนข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 11 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน พบข้าราชการฯ มีความคาดหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิตในกรุงเทพมหานคร เช่น การจัดสวัสดิการที่พักราคาเหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ การแก้ไขปัญหาขาดแคลนบุคลากร การจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกเวลา ซึ่งเป็นลำดับแรกที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการพิจารณาจากคุณสมบัติตำแหน่งงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปีและมีได้มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 4 คน ได้แก่ 1. เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ 1 คน 2. นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 2 คน 3. เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ 1 คน

คำสำคัญ : แรงจูงใจ ; สวัสดิการ ; ข้าราชการ

Keywords : Motivational ; Welfare ; government officer

*บทความนี้เรียบเรียงจากค้นคว้าอิสระ เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรุงเทพมหานครมีบทบาทและความสำคัญทั้งในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ ความเป็นรูปแบบพิเศษของกรุงเทพมหานคร ดังเห็นจากการมีพระราชบัญญัติเฉพาะองค์การ นั่นคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 นอกจากนี้รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครยังเป็นระบบชั้นเดียว หมายถึง กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรเดียวที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด ในขณะที่พื้นที่จังหวัดอื่น ๆ มีระบบการปกครองท้องถิ่นเป็นสองชั้น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดในระดับบน ส่วนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับล่าง

กรุงเทพมหานคร ได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2325 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก ด้วยทรงมีพระราชดำริว่า กรุงธนบุรี เมืองหลวงเดิม ตั้งอยู่ในที่คับแคบ ไม่ต้องด้วยหลักพิชัยสงคราม ทั้งนี้ ได้ทรงโปรดเกล้าให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ กรมเวียง ครั้นล่วงมาถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงให้ทดลองนำเอาระบบคณะกรรมการมาใช้กับรูปแบบการปกครองเมืองหลวงอยู่ชั่วขณะหนึ่ง แต่ประชาชนยังไม่มีความพร้อมและไม่ประสบความสำเร็จ จึงได้โปรดเกล้าให้ยกเลิก และได้เปลี่ยนฐานะกรมเวียงมาเป็นกระทรวงเมือง และต่อมาก็เปลี่ยนจากกระทรวงเมืองมาเป็นกระทรวงนครบาลตามลำดับ ประกอบกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นมืออาชีพ ที่เหมาะสมกับการบริหารมหานครและเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ถือเป็นภารกิจสำคัญตามแผนพัฒนา กรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2565) ด้านที่ 7 การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ 7.3 การบริหารทรัพยากรบุคคล มีเป้าหมายให้กรุงเทพมหานครเป็นที่รวมของคนดีและคนเก่ง สามารถปฏิบัติงาน ที่รองรับความต้องการของประชาชนได้อย่างมืออาชีพ โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงาน แบบมืออาชีพ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถรองรับภารกิจที่ท้าทายของกรุงเทพมหานครในการก้าวสู่มหานคร แห่งเอเชีย รวมทั้งเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน ซึ่งหน่วยงานหลักด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร คือ สำนักงาน ก.ก. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร และ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต้องบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อวางรากฐานและกำหนดทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจและการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงของประเทศไทยได้อย่างเต็มศักยภาพ

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครในฐานะหน่วยงานหลักด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครจึงได้จัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561 - 2565) เพื่อเป็นแนวทางให้ทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาศักยภาพให้สามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยการระดมความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะประกอบการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลฯ ฉบับดังกล่าวให้มี ความสมบูรณ์และเหมาะสมกับบริบทของกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้น โดยเนื้อหาของแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561 - 2565) ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีสมรรถนะพึงประสงค์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาศักยภาพของนักบริหาร และเตรียมความพร้อม การเป็นผู้นำในการปฏิบัติ ภารกิจของเมืองในอนาคต ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือและกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของกรุงเทพมหานคร ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่

เขตปทุมวัน มีเนื้อที่ประมาณ 8.369 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้
 ทิศเหนือ ติดต่อกับท้องที่เขตราชเทวี มีคลองแสนแสบเป็นแนวเขต
 ทิศใต้ ติดต่อกับท้องที่เขตบางรักและเขตสาทร มีถนนพระรามที่ 4 เป็นแนวเขต
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับท้องที่เขตคลองเตยและเขตวัฒนา มีทางรถไฟชองนนทบุรีเป็นแนวเขต
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับท้องที่เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย มีคลองผดุงกรุงเกษมเป็นแนวเขต
 และเป็นเขตพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรและตั้งอยู่ใจกลางของกรุงเทพมหานคร และฝ่ายปกครอง
 สำนักงานเขตปทุมวัน มีกรอบอัตราข้าราชการถือครอง จำนวน 15 คน ปัจจุบัน มีอัตราว่าง จำนวน 4 ตำแหน่งและมี
 มีข้าราชการดำรงตำแหน่ง จำนวน 11 คน ซึ่งเป็นข้าราชการเพิ่งได้รับการบรรจุใหม่ทั้งสิ้นและอยู่ในระหว่างขั้นตอนการ
 เรียนรู้งานและด้วยปริมาณงานที่มีปริมาณมากและมีความหลากหลาย ก่อให้เกิดปัญหาทางงานล้มมือ ส่งผลให้ที่ผ่านมา
 มีอัตราการลาออก การโอนไปยัง หน่วยงานอื่น หรือย้ายกลับภูมิลำเนาจำนวนมาก ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการสังกัดฝ่าย
 ปกครอง สำนักงานปทุมวัน จึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ปัญหาและ
 อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง

สำนักงานเขตปทุมวัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต
 ปทุมวัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์
 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ คู่มือปฏิบัติงาน
2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมี
 โครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

1. ประชากร (population) ได้แก่ ข้าราชการ สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 11 คน
2. ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) เป็นการเลือก
 ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2559, หน้า37) จึงใช้วิธีการ
 เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติตำแหน่งงานของ
 ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปีที่มีได้มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ	1 คน
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	2 คน
เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ	1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวและสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกันและการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียงโดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

- 1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ เป็นต้น
- 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ ตำราทางวิชาการ เป็นต้น
- 1.3 งานวิจัย คุชกุณิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนามผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้ศึกษาต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น ผู้ศึกษาจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์ และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษามีขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกันก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน
- ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน มีความคาดหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิตในกรุงเทพมหานคร เช่น การจัดสวัสดิการที่ราคาเหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ การแก้ไขปัญหาขาดแคลนบุคลากร การจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกเวลา ซึ่งเป็นลำดับแรกที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและต้องมีการบริหารจัดการงานที่เป็นระบบและมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และลดปัจจัยที่ส่งผลต่อการทุจริตในหน้าที่ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพ

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน คือ

1. สภาวะงานล้นคน คือ การมีบุคลากรที่ไม่เพียงพออาจทำให้งานต้องดำเนินต่อไปอย่างไม่เต็มที่และไม่มีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

2. สภาวะแวดล้อมที่แออัดและไม่เอื้อต่อการทำงาน เนื่องด้วยสถานที่ปฏิบัติงานมีความแออัด ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานที่อึดอัดและไม่สะดวกสบาย

3. สภาวะความไม่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เนื่องสำนักงานเขตปทุมวัน ตั้งอยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญ ส่งผลให้สำนักงานฯ ต้องให้บริการในภารกิจที่หลากหลาย และขาดแคลนบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ภาระงานในภารกิจต่างๆ ของสำนักงานเขตปทุมวันมารวมอยู่ในความผิดชอบของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ จึงส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และควรมีนโยบายที่ดูแลคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิต

4. ผู้บริหารองค์การไม่รับรู้หรือเข้าใจถึงความสำคัญของการเพิ่มแรงจูงใจหรือการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการแนะนำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เช่น การให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ การยอมรับข้อผิดพลาดและการให้กำลังใจ จึงทำให้การขาดการสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนและส่งเสริมแรงจูงใจของข้าราชการ

5. สภาวะจำกัดในการจัดการอบรมและการพัฒนา เนื่องข้อจำกัดในการจัดการงบประมาณสำหรับการอบรมและการฝึกอบรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาทักษะของบุคลากร

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน เสนอแนะแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน คือ

1. ผู้บริหารหน่วยงานต้องเห็นประโยชน์และคุณค่า กำหนดนโยบายการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน อาทิเช่น การฝึกอบรมภายในหน่วยงาน กิจกรรมสันทนาการภายในหน่วยงานเพื่อลดความตึงเครียดในการทำงาน

2. หน่วยงานกลางที่มีหน้าที่กำกับดูแลในด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของข้าราชการ ควรพิจารณาให้ค่าตอบแทนทั้งตัวเงินและสวัสดิการเป็นไปตามความเหมาะสมของเขตปทุมวัน เช่น การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น พื้นที่พักอาศัยที่มีราคาเหมาะสมและการจัดสรรงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานนอกเวลา

3. หน่วยงานกลางที่มีหน้าที่กำกับดูแลในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรมีการบริหารจัดการบุคลากรให้เพียงพอกับจำนวนงานที่รวดเร็วและพัฒนาการทำงานให้มีความทันสมัยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมที่ทำงานสำเร็จรวดเร็วขึ้น ลดความล่าช้าในการดำเนินงาน

4. กรุงเทพมหานคร ควรจัดสรรพื้นที่ที่ทำการของสำนักงานเขตปทุมวันที่เพียงพอและสะดวกสบายสำหรับการทำงานของพนักงาน เช่น จัดกิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศทำงานที่ดี และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อภารกิจงาน เพื่อลดความเครียดในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของทีม

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

พบว่า ข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน มีความคาดหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิตในกรุงเทพมหานคร เช่น การจัดสวัสดิการที่พักราคาเหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ การแก้ไขปัญหาขาดแคลนบุคลากร การจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกเวลา ซึ่งเป็นลำดับแรกที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและต้องมีการบริหารจัดการงานที่เป็นระบบและมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และลดปัจจัยที่ส่งผลต่อการทุจริตในหน้าที่ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) (อ้างถึงใน รัฐศิรินทร์ วังกานนท์, 2566, หน้า 18) ของ Abraham Maslow ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าความต้องการของมนุษย์ มีทั้งหมด 5 ลำดับขั้น โดยที่ความต้องการในขั้นต้นจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนเป็นอย่างแรกและเมื่อสมความปรารถนาแล้ว มนุษย์จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นไป โดยเริ่มตั้งแต่ 1) ความต้องการทางกายภาพพื้นฐาน (Basic Physiological Needs) คือความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น เงิน อาหาร น้ำ ที่พัก เป็นต้น 2) ความต้องการความมั่นคง คือความต้องการหลักประกันที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต เช่น ความปลอดภัยจากอันตราย ความมั่นคงในการมีงานทำ การมีบ้านที่ปลอดภัย เป็นต้น 3) ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) คือ ความต้องการในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม ความรักและความเป็นเพื่อน การสัมผัสและการสื่อสาร เป็นต้น 4) ความต้องการเป็นที่ยอมรับ (Self Esteem Needs) คือ ความต้องการในการได้รับความเคารพและยอมรับจากผู้อื่น และความรู้สึกถึงความเชื่อมั่นในตัวเอง เช่น ความเชื่อมั่นในความสามารถ การได้รับเคารพจากผู้อื่น ความเป็นที่ยอมรับ และความเจริญเติบโตในด้านหน้าที่การงาน เป็นต้น 5) ความต้องการประจักษ์ตนเอง (Self-actualization Needs) คือ ความต้องการที่สูงสุดในการพัฒนาและการเติบโตเป็นตัวตนของตนเอง รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพและการใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการจำกัดจากความต้องการทางกายภาพหรือจำกัดเนื่องจากสภาพแวดล้อม การสร้างสรรค์ และการพบความหมายในชีวิต เป็นต้น

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

พบว่า ข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน คือ

1. สภาพแวดล้อมที่แออัดและไม่เอื้อต่อการทำงาน เนื่องด้วยสถานที่ปฏิบัติงานมีความแออัด ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานที่อึดอัดและไม่สะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุกริน ทวีสุต (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของ บุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่ พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความสุขในการทำงาน ด้านการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง เนื่องจาก ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานดูแลเอาใจใส่ลูกน้องและมีการทำงานมีนโยบาย แผนงานและสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน

2. สภาพความไม่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวจากสภาวะงานล้นคน เนื่องสำนักงานเขตปทุมวัน ตั้งอยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญ ส่งผลให้สำนักงานฯ ต้องให้บริการในภารกิจที่หลากหลายและขาดแคลนบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ภาระงานในภารกิจต่างๆ ของสำนักงานเขตปทุมวันมารวมอยู่ในความผิดชอบของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ จึงส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และควรมีนโยบายที่ดูแลคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปัทมวรรณ จินดารักษ์ (2561) ได้ศึกษา สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับความหลากหลาย ของกลุ่มวัย ได้สรุปผลการวิจัยว่า การทำงานที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อการพัฒนาทักษะของบุคลากรและความรู้สึกในการทำงาน ทำให้องค์กรมีความสามารถสร้างความผูกพันและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรได้

3. ผู้บริหารองค์การไม่รับรู้หรือเข้าใจถึงความสำคัญของการเพิ่มแรงจูงใจหรือการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการแนะนำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เช่น การให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ การยอมรับข้อผิดพลาดและการให้กำลังใจ จึงทำให้การขาดการสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนและส่งเสริมแรงจูงใจของข้าราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัศมี วงศ์วี (2564) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บริหารจัดสรรงานพิเศษเพิ่ม รายได้ให้สอดคล้องกับรายจ่าย รองลงมาคือการจัดสรรรางวัลพิเศษเมื่อทำงานที่ได้รับความมอบหมายประสบความสำเร็จ และการที่ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือบุคลากรตามความเหมาะสม เมื่อบุคลากรมีความเดือดร้อนด้านการเงิน ดังนั้น ผู้บริหารควรหาวิธีให้ข้าราชการในระดับผู้ปฏิบัติงานได้รับการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพเพื่อมีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ

4. สภาวะจำกัดในการจัดการอบรมและการพัฒนา เนื่องจากข้อจำกัดในการจัดการงบประมาณสำหรับการอบรมและการฝึกอบรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาทักษะของบุคลากร

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของวีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2566) อธิบายว่า การฝึกอบรมและพัฒนา เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่างๆ ของมนุษย์ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุบิสัย และทัศนคติ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยปัจจุบันการฝึกอบรมจะมีเป้าหมายระยะสั้นๆ สามารถนำมาใช้พัฒนาบุคลากรได้ทุกระดับ ตั้งแต่ ระดับปฏิบัติการจนถึงหัวหน้าและระดับผู้บริหาร โดยทั่วไปการฝึกอบรมจะมีหลายระยะ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

พบว่า ข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน เสนอแนะแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน คือ

1. ผู้บริหารหน่วยงานต้องเห็นประโยชน์และคุณค่า กำหนดนโยบายการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน อาทิเช่น การฝึกอบรมภายในหน่วยงาน กิจกรรมสันทนาการภายในหน่วยงานเพื่อลดความตึงเครียดในการทำงาน

2. หน่วยงานกลางที่มีหน้าที่กำกับดูแลในด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของข้าราชการ ควรพิจารณาให้ค่าตอบแทนทั้งตัวเงินและสวัสดิการเป็นไปตามความเหมาะสมของเขตปทุมวัน เช่น การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น พื้นที่พักอาศัยที่มีราคาเหมาะสมและการจัดสรรงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานนอกเวลา

3. หน่วยงานกลางที่มีหน้าที่กำกับดูแลในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรมีการบริหารจัดการบุคลากรให้เพียงพอกับจำนวนงานที่รวดเร็วและพัฒนาการทำงานให้มีความทันสมัยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมที่ทำให้งานสำเร็จรวดเร็วขึ้น ลดความล่าช้าในการดำเนินงาน

4. กรุงเทพมหานคร ต้องจัดสรรพื้นที่ทำการของสำนักงานเขตปทุมวันที่เพียงพอและสะดวกสบายสำหรับการทำงานของพนักงาน เช่น จัดกิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศทำงานที่ดี

และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อภารกิจงาน เพื่อลดความเครียดในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ คำเพชรดี (2552) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ อุบลราชธานี ผลการวิจัยสรุปว่า ข้าราชการรู้สึกพึงพอใจต่องาน ที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากเป็นงานที่มีความหลากหลาย ต้องประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ภายในสำนักงานเขต รวมไปถึงการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก จึงได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ลักษณะงานมีความ หลากหลาย ไม่ได้เกิดความจำเจหรือเบื่อหน่ายขึ้นในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

ของ Herzberg ที่เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำด้านลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกดีและความรู้สึกไม่ดีต่อลักษณะงานว่า งานนั้นเป็นงานที่มีความจำเจ มีความน่าเบื่อหน่าย มีความท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ยากหรืองานที่ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) (อ้างถึงในรัฐศิริรินทร์ ว่างานนท์, 2566, หน้า 22) ของ Victor Vroom ที่ระบุว่า ความคาดหวังของมนุษย์เกิดขึ้นจากปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ความคาดหวัง (Expectancy) ความเชื่อของบุคคลว่าเมื่อทำงานหนักก็ย่อมจะได้รับผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับผลงาน กล่าวได้ว่า บุคคลจะทำงานหนักเพื่อผลลัพธ์ที่เขาคาดว่าจะได้รับ 2) การใช้เครื่องมือ (Instrumentality) คือ ความเชื่อของบุคคลที่ว่าผลงานที่สำเร็จย่อมต้องตามด้วยรางวัลและผลลัพธ์ที่ควรได้อื่น 3) คุณค่าที่บุคคลให้ต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงาน สำหรับความพึงพอใจของบุคคลต่อรางวัลที่ได้รับนั้นจะมีมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นกับคุณค่าและแรงจูงใจที่มีต่อผลลัพธ์นั้นๆ

ข้อเสนอแนะ

1. กรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาการปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานในเขตปทุมวัน เช่น การเพิ่มสวัสดิการที่สำคัญและตอบสนองต่อความต้องการจริงของพนักงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันทางงานของพนักงานกับองค์กร

2. กรุงเทพมหานคร ควรจัดทำแผนการที่เป็นระบบในการแก้ไขปัญหาขาดแคลนบุคลากร โดยการพิจารณาว่าจะใช้วิธีใดให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการทำงานของสำนักงานเขตปทุมวัน เช่น การเพิ่มจำนวนบุคลากรที่จำเป็นหรือการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

3. กรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อลดความเครียดและเพิ่มความสะอาดสบายให้กับพนักงาน เช่น การจัดการพื้นที่ที่เหมาะสมและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ทำงาน

4. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ควรมีการสนับสนุนและการส่งเสริมที่ดีต่อพนักงาน ทั้งในเรื่องของการให้คำแนะนำที่สมควรและการยอมรับความผิดพลาด ซึ่งสามารถเสริมแรงจูงใจและความประสบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานได้

5. กรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน และความสำคัญของการสร้างความสมดุลในทางทัศนศึกษาและการทำงานเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจและความสุขของพนักงาน

2. ควรวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับค่าตอบแทนที่ได้รับกับความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของพนักงาน

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำงานของข้าราชการ และการวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- ปัทมาวรรณ จินดารักษ์. (2561). สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับความหลากหลาย ของกลุ่มวัย
คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพายัพ
- รัฐศิริินทร์ วังกานนท์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- รัศมี วังศิริ. (2564). บทบาทของผู้บริหารในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนสังกัด สำนักงานการศึกษา
กรุงเทพมหานคร. ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- วราภรณ์ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ อุบลราชธานี.
ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สุกริน ทวีสุต. (2562). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ของบุคลากร
เทศบาลนครหาดใหญ่. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.