

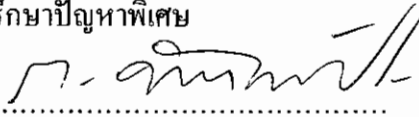
ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา  
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ศตพร ปิยะนิรนาท

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ธันวาคม 2556  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

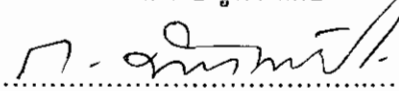
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา  
ปัญหาพิเศษของ ศตพร ปิยะนิรนาท ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย  
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ



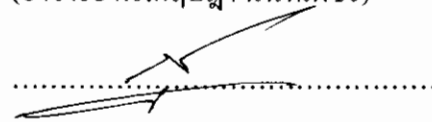
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ



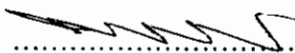
ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)



กรรมการ

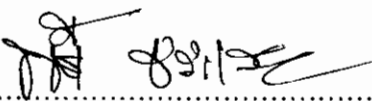
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา ไกรวาส)



กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)

วันที่ 30 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2556

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาและคณาจารย์อื่น ๆ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจแก้ไขปัญหาพิเศษฉบับนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้นั้น อีกส่วนหนึ่งมาจากความกรุณาจาก นายทวีป กรณียกิจ นายกเทศมนตรีเมืองอ่างศิลา และนายฤทธิณรงค์ วิจารณ์ปัญญา ผู้อำนวยการกองช่าง เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี รวมทั้ง อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้ข้อมูลการศึกษาปัญหาพิเศษ และประชาชนทุกท่านที่เสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถามและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน และสำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของปัญหาพิเศษฉบับนี้ก็คือ บิดา มารดา พี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อนนิสิตร่วมรุ่น 7 (ภาคค่ำ) สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ขอขอบคุณครู-อาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้การอบรมสั่งสอนจนทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนมีสติปัญญา และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือทุกอย่างในระหว่างการศึกษาปัญหาพิเศษ รวมทั้งคำแนะนำตลอดจนกำลังใจที่ดีที่มีให้กับผู้ศึกษาเสมอมา ในการที่จะศึกษาเล่าเรียนให้ประสบความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้

ศตพร ปิยะนิรันดา

54930535: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; ปร.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน/ บุคลากรส่วนท้องถิ่น/ เทศบาลเมืองอ่างศิลา  
 ศตพร ปิยะนิรนาท: ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น  
 เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี (LEVEL OF WORKING MORALE  
 AMONG EMPLOYEES WORKING FOR ANGSILA MUNICIPALITY AMPHUR MUANG  
 CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กฤษณา นันทเพ็ชร, ปร.ด. 82 หน้า.  
 ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา และเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากข้าราชการ และลูกจ้างประจำ เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 61 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

ผลการศึกษา ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความยุติธรรม และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเพียงพอของรายได้ ผลการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศชาย มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง มีช่วงอายุ 36-40 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอายุอื่น มีระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น มีระดับตำแหน่งลูกจ้างประจำ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มระดับตำแหน่งอื่น และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่น

54930535: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.  
(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: MORALE IN WORKING/ PERSONNEL IN LOCAL AREA/ ANGSILA  
MUNICIPALITY

SATAPORN PIYANEERANAT: LEVEL OF WORKING MORALE AMONG  
EMPLOYEES WORKING FOR ANGSILA MUNICIPALITY AMPHUR MUANG CHON  
BURI PROVINCE. ADVISOR: KRISADA NANTAPETCH, Ph.D. 82 P. 2013.

The purposes of this study were to investigate the level of working morale among the employees working for Angsila Municipality, Amphur Muang, Chon Buri Province and to compare their level of working morale as classified by personal factors, including gender, age, educational level, work position, and length of working. There were 61 employees who were government officials and permanent staff, working for Angsila Municipality participating in this study. The test statistics used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation.

The results of the study showed that the level of working morale among the subjects was found at a high level. Specifically, when considering each aspect, the subjects rated job security the highest level, followed by the fringe benefits offered by the organization, working environment, and job advancement, respectively. In terms of the level of their satisfaction, the subjects were satisfied with the relationship between supervisors and subordinates the most, followed by justice in working and adequacy of monthly income. In addition, the comparison of the level of the subject's working morale as classified by gender, age, educational level, monthly income, work position, and length of working showed that male subjects had a higher level of working morale than female subjects. Also, it was found that the subjects whose ages were 36-40 had a higher level of working morale than other age groups. Furthermore, those subjects with monthly income not more than 10,000 baht had a higher level of working morale than other income groups. The results also showed that permanent staff had a higher level of working morale than other groups, holding different work positions. Finally, the subjects with the 11-15 years of working length demonstrated a higher level of working morale than other groups with different length of working.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน .....	7
ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองอ่างศิลา.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	36
ประชากร .....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
4 ผลการวิจัย .....	40
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป .....	40
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา .....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา.....	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	65
สรุปผลการศึกษา.....	65
อภิปรายผลการวิจัย .....	67
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม .....	73
ภาคผนวก.....	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	82

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากร .....	36
2 ข้อมูลทั่วไป ค่าความถี่ และค่าร้อยละ .....	40
3 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา.....	43
4 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน.....	44
5 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความพอเพียงของรายได้ .....	45
6 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา .....	46
7 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ .....	48
8 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน .....	49
9 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน .....	50
10 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน .....	52



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความพึงพอใจในงาน .....	53
12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามเพศ .....	54
13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามอายุ .....	55
14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามระดับการศึกษา .....	57
15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	59
16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามระดับตำแหน่ง .....	61
17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน .....	63

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 โครงสร้างเทศบาลเมืองอ่างศิลา.....	29

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545

ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ได้มีการประกาศใช้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้มีราชการบริหารส่วนภูมิภาค และจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกรม ในราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินการกำกับดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และจัดตั้งกลุ่มตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานภายในส่วนราชการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพัฒนาการบริหารของส่วนราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า เช่น เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย และกำหนดให้ 24 เมษายน เป็นวันเทศบาล

จากการพัฒนาประเทศสิ่งสำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเพื่อให้จุดมุ่งหมายบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาอยู่เสมอ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรพื้นฐานของการบริหาร (4M) คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) ทรัพยากรเหล่านี้ “คน” หรือ “มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด และมีประโยชน์มากที่สุด ถ้าบุคคลที่ไม่มีประโยชน์ก็ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สิ้นเปลืองในองค์กร ด้วยเหตุนี้ การดำเนินงานหรือการบริหารงานใด ๆ ของหน่วยงานย่อมเกิดขึ้นจากความร่วมมือร่วมใจใน

การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลหน้าที่เชื่อมโยงกัน ถ้าผู้บริหารขาดความสามารถในการบริหารงาน แม้ว่าจะมีวัสดุอุปกรณ์นานาชนิด มีงบประมาณจำนวนมากในหน่วยงานก็เหมือนไม่มีอะไร เพราะไม่สามารถบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์

ดังนั้น ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกระดับควรได้ตระหนักและให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะถ้าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีหรือสูง แสดงว่าบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รู้สึกที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลาอันยาวนานก็จะสามารถเกิดขึ้นได้ในทางกลับกันถ้าบุคลากรในองค์กรอยู่ในสภาพมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ไม่ดีหรือต่ำ แสดงว่าบุคลากรกำลังเสียขวัญ มีความรู้สึกกระแวงไม่เชื่อถือนกันและกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การละทิ้งงานก็จะเกิดขึ้น ภารกิจขององค์กรนั้นย่อมไม่บรรลุผลและจะดับสูญไปในที่สุด ดังนั้น การศึกษาขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรว่าอยู่ในระดับใด จึงเป็นเรื่องจำเป็นขององค์กร เพื่อจะนำผลการศึกษามาพิจารณาและสนับสนุนให้กำลังใจ เพื่อส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี จะส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดี เพราะมีกำลังใจทำงาน มุ่งมั่นจนงานสำเร็จ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรจึงถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดขององค์กร องค์กรจึงต้องสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรให้ดีหรือสูงอยู่เสมอ

ปัจจุบันเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบปัญหาด้านอัตรากำลังไม่เพียงพอมีการเข้าออกบ่อยครั้ง ตำแหน่ง บุคลากรบางตำแหน่งไม่ตรงงานและไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้มีภาระงานในหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ด้านโอกาสความก้าวหน้าถ้าเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นได้ก้าวหน้าตามการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนลูกจ้างประจำจะมีความก้าวหน้าน้อยมาก ด้านรายได้เงินเดือนไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างประจำของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อันจะส่งผลกระทบต่อพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างประจำเทศบาลเมืองอ่างศิลาขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระเบียบการลาของพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างประจำ ลาพักผ่อน 10 วันต่อปีงบประมาณ สะสมไม่เกิน 20 วัน กรณีทำงาน 10 ปีขึ้นไป ลาพักผ่อนสะสมได้ไม่เกิน 30 วัน, ลาป่วย 60 วัน, ลาคลอด 90 วัน, ลาอุปสมบท ได้ไม่น้อยกว่า 60 วัน และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ข้าราชการเทศบาลเมืองอ่างศิลาได้มีการย้ายออก จำนวน 3 คน (สำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลา, พ.ศ. 2556)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สาเหตุของความแตกต่างของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ในประเด็นด้านสภาพการปฏิบัติงาน

ด้านเพียงพอของรายได้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในงาน เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นข้อมูลเบื้องต้นเสนอต่อผู้บริหารสำหรับใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่การกิจที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลต่อการทำงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของเทศบาลเมืองอ่างศิลาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้นำแนวคิดส่วนหนึ่งของ มัวร์ และเบิร์น (Moore & Burns, 1933 อ้างถึงใน สิริรัตน์ สุรพิพิธ, 2551, หน้า 34-35) มาประยุกต์ใช้ จำนวน 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน
2. ด้านเพียงพอของรายได้
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ด้านโอกาสความก้าวหน้า
5. ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน
6. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน
7. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
8. ด้านความพึงพอใจในงาน

### ขอบเขตด้านประชากร

บุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 61 คน แยกเป็นข้าราชการ จำนวน 47 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 14 คน (สำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลา, 2556)

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ระหว่างเดือน เมษายน-ตุลาคม พ.ศ.2556

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ขวัญและกำลังใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายในจิตใจและอารมณ์ที่กระทบต่อความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งผลกระทบจะมีต่อตัวบุคคลและวัตถุประสงค์ขององค์กร และจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องให้บุคลากรมีขวัญในการปฏิบัติงานสูง

บุคลากรส่วนท้องถิ่น หมายถึง ข้าราชการ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ เทศบาลเมืองอ่างศิลา

สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ บุคคล สิ่งแวดล้อมรอบข้าง ที่ทำให้เรามีความรู้สึกอยากไปทำงานไม่เกิดความเบื่อหน่าย ไม่ทำให้เรารู้สึกเกิดการกดดันจากสภาพแวดล้อมพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ความเพียงพอของรายได้ หมายถึง รายได้ที่เหมาะสมกับงาน รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นต้องหารายได้พิเศษ รายได้เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน มีความเหมาะสม

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความเป็นกันเอง การมีสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้บังคับบัญชา การได้รับความไว้วางใจ การได้รับความช่วยเหลือ การแก้ปัญหาทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว

โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น การมีโอกาสได้รับการอบรม สัมมนา การได้เลื่อนระดับตามสายการบังคับบัญชา และการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ

ความยุติธรรมในหน่วยงาน หมายถึง การได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานในหน่วยงาน เช่น การพิจารณาความดีความชอบตามความรู้ความสามารถ การพิจารณาโทษทัณฑ์ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม เป็นต้น

สวัสดิการของหน่วยงาน หมายถึง นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ เช่น ข้าราชการ สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาบุตรได้ ลูกจ้าง สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลจาก ประกันสังคมได้

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกได้รับความมั่นคงในงานที่ทำ ความยั่งยืนในอาชีพ ความมั่นคงขององค์กร และความปลอดภัยในการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่มีความสุขกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การได้ทำงานในสิ่งที่ชอบ ความรู้สึกพอใจกับงานที่ได้ทำอยู่ในขณะนี้

การปฏิบัติงาน หมายถึง การลงมือปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจาก ความรู้ความสามารถให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ประสงค้งานนั้น ๆ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

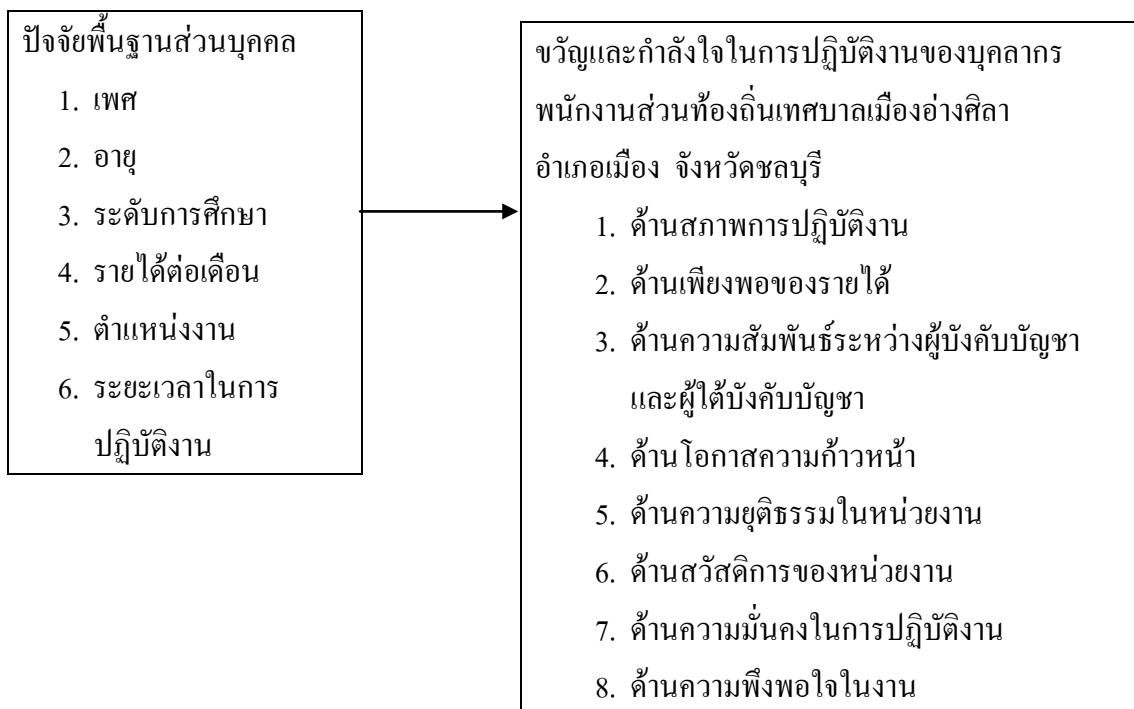
1. ทราบถึงระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา
3. ทราบถึงแนวทางในการบำรุงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา
4. ผลการศึกษาสามารถนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไข การบริหารงานบุคคล ระบบการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา

### **กรอบแนวคิดในการวิจัย**

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจ ได้นำแนวคิดส่วนหนึ่งของ มัวร์ และเบิร์น (Moore & Burns, 1933 อ้างถึงใน สิริรัตน์ สุรพิพิธ, 2551, หน้า 34-35) มาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้าง เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบ และแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองอ่างศิลา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

##### ความหมายของขวัญและกำลังใจ

คำว่า “ขวัญ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Morale” มีลักษณะเป็นนามธรรม มองไม่เห็นและไม่สามารถจับต้องได้แต่เป็นสิ่งที่มียู่จริง สำหรับความหมายคำว่า “ขวัญ” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

ขวัญ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความคิด เชื่อมั่นว่ามีอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมา ถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็ออกจากร่างไป ซึ่งเรียกว่า ขวัญหาย ขวัญหนี ขวัญบิน เป็นต้น

กำลังใจ หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่นและกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่าง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2552)

กู๊ด (Good, 1973 อ้างถึงใน นิमित ยศกิจ, 2541, หน้า 5) ได้อธิบายขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง เจตคติ และความรู้สึกเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ เป้าหมาย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และหมายถึง สภาพจิตใจของคนที่มีต่องาน ซึ่งอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัจจัยเรื่องความเพียงพอของรายได้ สภาพในการออกจากงาน การลาออก บำเหน็จบำนาญ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และโอกาสก้าวหน้า

ครูดิน และเชอร์แมน (Chruden & Sherman, 1961, p. 431 อ้างถึงใน มนูญ จันทรสุข, 2544, หน้า 5) ให้ความหมายของขวัญและกำลังใจ หมายถึง ทำที่ของบุคคลผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานและปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน

คอสเซนและคอลเลจ (Kossen & College, 1975 อ้างถึงใน ลัดดา แสงเมือง 2548, หน้า 11) ให้คำนิยามขวัญและกำลังใจ หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์กร โดยทั่ว ๆ ไป หรือต่อปัจจัยต่าง ๆ ของงาน เช่น การปกครองบังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และ ค่าตอบแทนในการทำงาน

จูเซียส (Jucius, 1967 อ้างถึงใน วิลาสินี สุวรรณภาพ, 2548, หน้า 7) ให้ความเห็นว่าขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเจตคติแห่งจิตใจ น่าใจ ระดับความเป็นอยู่และภาวะของอารมณ์ในแต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิกกลุ่ม ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารโดยตรง อันจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจความร่วมมือ และความสนใจในการปฏิบัติงาน

เดวิส (Davis, 1951 อ้างถึงใน วิเชียร คำศรี, 2543, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของกำลังใจขวัญว่าเป็นสภาพที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็น กับสภาพการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความมั่นใจ และองค์ประกอบอื่น ๆ

ไนโกร (Negro, 1963 อ้างถึงใน ตะวัน ศิลป์ประกอบ, 2551, หน้า 7) ให้คำนิยามขวัญและกำลังใจ คือความรู้สึก ทำที่หรือพฤติกรรมของกลุ่มคนที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่ย่อท้อ ไม่หยุดยั้งเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน

นันทเดช ย้อยนวล (2541, หน้า 10) ให้ความหมายว่า ขวัญ คือ อารมณ์ความรู้สึกหรือภาวะจิตใจที่แสดงออกทางด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมในการปฏิบัติงานดังกล่าว อาจจะเป็นไปได้ในทางบวก (ขวัญในการปฏิบัติงานสูง) เป็นต้นว่า ความเต็มใจความกระตือรือร้น ความมั่นใจ และทางลบ (ขวัญในการปฏิบัติงานต่ำ) เป็นต้นว่า ความหมดหวัง ขาดกำลังใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าสภาพขวัญนั้นเป็นอย่างไร

บวรศักดิ์ มหะสักขกุล (2541, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของขวัญ (Morale) หมายถึงปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่มีต่องานอันมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนและเห็นได้ชัด และมักจะมองกันเป็นหมู่คณะซึ่งมีทั้งสูง ปานกลาง และต่ำ ซึ่งตามองค์ประกอบของขวัญแบ่งเป็น 6 องค์ประกอบดังนี้

1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง
2. ความรู้สึกรับผิดชอบ
3. ความรู้สึกประสบผลสำเร็จ
4. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน
5. ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ
6. ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

เพ็ญศรี แสงแก้ว (2544, หน้า 7) ได้สรุปความหมายว่า ขวัญ (Morale) หมายถึง สภาวะทางจิตใจ ความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่ก่อให้เกิดกำลังใจเจตคติและความพอใจในงานซึ่งจะ

เป็นผลให้มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ผลของขวัญจะมีผลต่อความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่ม และความสำเร็จของงาน

พีริศร เปรื่องเวทย์ (2549, หน้า 7 อ้างถึงใน เรวัต อุบลรัตน์, 2550, หน้า 13) ได้สรุปว่า คำขวัญ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลหรือกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความสามัคคี ความรับผิดชอบ ความตั้งใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พิศใหม่ ชูเกื้อ (2543, หน้า 7) ได้สรุปอย่างกว้าง ๆ ว่า ขวัญ หมายถึงสภาวะทางจิตใจซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติงานอันมีผลต่อองค์การ ซึ่งสังเกตได้จาก การแสดงออกไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลถ้าหน่วยงานใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีขวัญดี จะแสดงให้คนทั่วไปเป็นสภาพในหน่วยงานนั้น เช่น ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน มีผลงาน ออกมาสม่ำเสมอ มีความตั้งใจ ความสนใจ ความพึงพอใจ ความร่วมมือ ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานมาก ในทำนองเดียวกัน หน่วยงานใดที่มีผู้ปฏิบัติงานที่มีขวัญไม่ดี การแสดงออกมักจะเป็นไปในรูปของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความเลื่อยชาผลงานที่ออกมาลดลง มีการปฏิบัติงานที่มาสาย ลาป่วย ลากิจบ่อยครั้ง มีอัตราการเข้า ออกสูง ทั้งที่การวิ่งเต้น โยกย้ายไปทำงานหน่วยงานอื่นมากขึ้น จะเห็นได้ว่าขวัญเป็นสิ่งสำคัญที่จะ ทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลทำงานดีหรือไม่เพียงใด

มิลตัน (Milton, 1981, pp. 151-152 อ้างถึงใน มนูญ จันทรสุข, 2544, หน้า 4-5) ให้ ความหมายขวัญคำขวัญ หมายถึง “ทัศนคติ ความพอใจ โดยปรารถนาที่จะทำต่อไป และ มีความตั้งใจจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์การ” ซึ่งลักษณะการมีขวัญคำขวัญจะ แสดงออกดังนี้

ลักษณะขวัญคำขวัญสูงจะมีการแสดงออกดังนี้

1. ผู้ร่วมงานจะมีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียวกันดีซึ่งมิใช่เกิดจากแรงกดดันภายนอก
2. สมาชิกมีความขัดแย้งกันน้อย และกลุ่มสามารถแก้ปัญหากันได้
3. กลุ่มจะมีการพัฒนา และเจริญเติบโต ประสพผลสำเร็จอยู่เสมอ
4. สมาชิกได้รับความดึงดูดใจ และความเชื่อถือเพิ่มขึ้นในระหว่างหมู่สมาชิกของกลุ่ม

ด้วยกัน

5. สมาชิกมีความเห็นสอดคล้องกันเป้าหมายและคุณค่าเดียวกัน
6. สมาชิกมีความเห็นพ้องต้องกันในวัตถุประสงค์ รูปแบบของผู้นำโดยยินยอม

ดำเนินการไปตามความเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

7. กลุ่มมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าเพื่อดำรงรักษาความเป็นอยู่อย่างเดิมไว้

ลักษณะขวัญกำลังใจต่ำจะมีการแสดงออกดังนี้

1. มีความแตกแยกกันภายในกลุ่ม แบ่งเป็นกลุ่มเล็กกลุ่มน้อย
2. ภายในกลุ่มมีการต่อสู้ถกเถียงกัน และวิพากษ์วิจารณ์กัน
3. กลุ่มไม่สามารถแก้ปัญหา เมื่อมีการเผชิญหน้ากันได้
4. ระหว่างสมาชิกของกลุ่มจะไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งทำให้กลุ่มมีความยากลำบากที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ และมีความยุ่งยากในการที่จะมีมติใด ๆ ออกมาเกี่ยวกับความจำเป็นเพื่อการดำรงอยู่
5. วัตถุประสงค์และคุณค่าของกลุ่มจะไม่มีอันหนึ่งอันเดียวกัน สมาชิกแต่ละคนจะมีวัตถุประสงค์แตกต่างจากวัตถุประสงค์ของกลุ่มและมีทัศนคติเป็นลบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มด้วย
6. สมาชิกของกลุ่มมีความรู้สึกว่าได้ไม่ได้เป็นสมาชิก

เวบสเตอร์ (Webster, 1961 อ้างถึงใน ลัดดา แสงเมือง, 2548, หน้า 10) ได้ให้คำจำกัดความของขวัญและกำลังใจว่า หมายถึง สภาวะทางจิตใจซึ่งอาจแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ อาทิเช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า และความเชื่อมั่น ในทางตรงกันข้ามก็อาจแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง การขาดความเชื่อมั่น เป็นต้น

วิจิตร อวระกุล (2542, หน้า 50) ให้คำนิยามว่า กำลังขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นความสนใจของบุคคลในกลุ่มที่มุ่งหน้าปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองอย่างไม่ลดละ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กลุ่มได้วางไว้

สุรพล พะยอมแย้ม (2541, หน้า 66) ได้กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจ หมายถึง สภาพที่ความต้องการของบุคคล ได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจ และมีความพร้อมที่จะกระทำสิ่งอื่นต่อไปด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถเมื่อถูกจูงใจ

สตาล และคณะ (Stahl et al., 1962, pp. 199-200 อ้างถึงใน มนูญ จันทร์สุข, 2544, หน้า 5) ให้ความหมายของขวัญและกำลังใจว่าหมายถึง ความสามารถของกลุ่มบุคคลในการร่วมกันปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามจุดหมายร่วมกัน การร่วมมือนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ

1. สมาชิกมีความเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สมาชิกมีความศรัทธาในตัวผู้นำ
3. สมาชิกมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน
4. สมาชิกมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการบริหารของกลุ่มผู้ทำงาน

เฮร์เบิร์ต และเชอร์แมน (Herbert & Sherman, 1961 อ้างถึงใน ลัดดา แสงเมือง, 2548, หน้า 10) ให้คำนิยาม ขวัญและกำลังใจหมายถึง ท่าทีของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ความพอใจในการที่จะทำงาน และการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน

สรุปความหมายได้ว่า ขวัญและกำลังใจ หมายถึง เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นและไม่สามารถจับต้องได้แต่เป็นสิ่งที่มืออยู่จริง เป็นจิตที่นึกคิดแรงผลักดันเคลื่อนเสริมขวัญกำลังใจ ที่มีระดับสูงระดับปานกลางและระดับต่ำ ของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มองค์กรในการใช้ชีวิตประจำวันที่มีความรู้สึกดีต่อผู้อื่นรอบข้าง เช่น อารมณ์ดี ทัศนคติที่ดี สิ่งเหล่านี้ก็ส่งผลจากข้างในออกมาภายนอก แสดงให้เห็นถึงเจตคติที่ดีงามและจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รอบกายทั้งในสถานที่ทำงาน ที่ทำให้เกิดสภาวะทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีทัศนคติของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อนร่วมงานในการทำงาน ที่สามารถแสดงออกด้วยทางพฤติกรรมชัดเจน อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรทั้งทางด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ถ้าด้านบวกสังเกตจากผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน มีผลงานออกมาสม่ำเสมอ มีความตั้งใจ ความสนใจ ความพึงพอใจ ความร่วมมือ ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานมาก ส่วนด้านลบสังเกตจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความเฉื่อยชา ผลงานที่ออกมาลดลง มีการปฏิบัติงานที่มาสาย ลาป่วย ลากิจบ่อยครั้ง มีอัตราการเข้าออกสูง ทั้งที่การวิ่งเต้นโยกย้ายไปทำงานหน่วยงานอื่นมากขึ้น จะเห็นได้ว่าขวัญเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลทำงานดีหรือไม่เพียงใด ผู้บริหารหรือผู้นำควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น

### ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐที่เป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่นับได้ว่าเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาประเทศ ขวัญและกำลังใจจะเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานว่าจะออกมาในรูปใด ซึ่งหากพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง มีขวัญและกำลังใจที่ไม่ดี อาจจะแสดงออกโดยการละทิ้งหน้าที่ เฉื่อยชา อารมณ์ไม่ดี ไม่ปฏิบัติงานหน้าที่ด้วยความตั้งใจหรือมาทำงานสายและอื่น ๆ ดังนั้น หน่วยงานราชการ ต้องตระหนักถึงความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง อันส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อสาธารณประโยชน์ของชาตินั้นเอง ซึ่งมีนักวิชาการ ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไว้มากมาย ผู้ศึกษาได้รวบรวมไว้ดังนี้

เรวัต อุบลรัตน์ (2550, หน้า 14) ขวัญและกำลังใจ มีความสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ในการปฏิบัติดำเนินการใด ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับขวัญและกำลังใจ ของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ และเป็นที่ยอมรับทั่วไปว่า ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจสูง การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าขวัญและกำลังใจต่ำจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติเช่นเดียวกัน

เดวิส (Davis, 1967 อ้างถึงใน ตะวัน ศิลป์ประกอบ, 2551, หน้า 9) ได้สรุปความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ เพื่อทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์จงรักภักดีให้มีต่อองค์การ
3. สร้างเสริมวินัยอันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน
4. ทำให้องค์การเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฝ่าฟันอุปสรรคในยามคับขันได้
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์การมากขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์การของตนเอง

สงวน ช้างจักร (2538 อ้างถึงใน เรวัต อุบลรัตน์, 2550, หน้า 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญขวัญว่า ขวัญที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน และงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ จากผู้ปฏิบัติงาน มีขวัญในการปฏิบัติงานสูง การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานบรรลุเป้าหมาย ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานมีขวัญต่ำขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลผลิตของงานตกต่ำ คุณภาพของงานไม่ได้มาตรฐาน จึงต้องส่งเสริมและบำรุงขวัญให้สูงอยู่เสมอ

สุรัตน์ ลิ้มลาวัลย์ (2535 อ้างถึงใน ชูริณา คลานุรักษ์, 2547, หน้า 16) ได้กล่าวถึงความสำคัญขวัญไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยอันจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับ
4. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
5. ทำให้มีความเชื่อมั่น ภาคภูมิใจในองค์กรหรือหน่วยงานของตนเองมากยิ่งขึ้น
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ขวัญและกำลังใจมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน ขวัญเป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่ปฏิบัติอยู่ในองค์กร องค์กรใดที่บุคคลมีขวัญและกำลังใจในสถานะที่ดีหรืออยู่ในระดับสูงก็จะทำให้เกิดมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูง จะเห็นได้จากการปฏิบัติงานกันอย่างร่วมมือร่วมใจ รักษาระเบียบวินัยขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์รักภักดีต่อองค์กร เกิดความคิดริเริ่มที่จะผลิตสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ได้ อย่างเต็มความสามารถมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่จะทำให้สามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ได้ เมื่อเกิดภาวะคับขัน เกิดความสามัคคีในหมู่คณะไม่เกิดความขัดแย้งมีความเข้าใจในองค์กร ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลในองค์กรมีขวัญและกำลังใจต่ำสิ่งที่แสดงให้เห็นในการปฏิบัติงานก็คือ การขาดงาน ความเบื่อหน่าย ขาดความคิดสร้างสรรค์ ไม่มีความสามัคคีในหมู่คณะ ฉะนั้นผู้บริหารควรจะต้องเล็งเห็นความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในองค์กรที่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้

#### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน**

ขวัญและกำลังใจเป็นสถานะทางจิตใจ นักวิชาการต่าง ๆ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยใดบ้าง ที่เป็นตัวกำหนดให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีขวัญและกำลังใจดีหรือไม่ดี ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความของขวัญและกำลังใจไว้มากมายดังกล่าวข้างต้น ทำนองเดียวกันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของแต่ละคน ย่อมจะแตกต่างกันไปตามความต้องการ มีผู้เสนอปัจจัยดังกล่าวที่แตกต่างกันไว้มากมาย เช่น

มัวร์ และเบิร์น (Moore & Burns, 1933 อ้างถึงใน สิริรัตน์ สุรพิพิธ, 2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึงกำลังใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังใจ ประกอบด้วย

1. ปริมาณงาน
2. สภาพในการทำงาน
3. ค่าจ้าง
4. ค่าตอบแทน
5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
6. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
7. ความเชื่อมั่นต่อระบบการบริหาร
8. ความสามารถของผู้บังคับบัญชา
9. ประสิทธิภาพของการบริหารงาน
10. การติดต่อสื่อสาร

11. สถานภาพและการยอมรับ
12. ความมั่นคงในงานและสัมพันธภาพในการทำงาน
13. การได้รับการยอมรับ
14. โอกาสก้าวหน้า

ฟลิปโป (Flippo, 1961 อ้างถึงใน ตะวัน ศิลป์ประกอบ, 2551, หน้า 10-11) พบว่าความต้องการ (Need) ของคนงานในองค์กรธุรกิจทั้งหลายนั้น มีอยู่ 7 ประการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยของขวัญและกำลังใจ (Morale Factors) ดังนี้

1. เงินเดือน
2. ความปลอดภัยในการทำงาน
3. การมีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้
4. การได้รับความไว้วางใจที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง
5. การได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ
6. โอกาสความก้าวหน้า
7. สถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย ปลอดภัยและมีสิ่งดึงดูดใจต่าง ๆ

เดวิส (Davis, 1972 อ้างถึงใน ตะวัน ศิลป์ประกอบ, 2551, หน้า 11) นักวิจัยด้านมนุษยสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริหารงาน ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญของขวัญและกำลังใจ โดยการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของคนงาน 500 คน พบว่าความต้องการที่สำคัญของคนในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ภาวะผู้นำที่ดี
2. โอกาสความก้าวหน้า
3. ข่าวสารข้อมูล
4. การได้รับการปฏิบัติอย่างสมศักดิ์ศรีแห่งมนุษย์
5. การมีอิสระในเรื่องกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติ
6. การเข้าสังคมและการเคารพซึ่งกันและกัน
7. ความมั่นคงปลอดภัยที่ชอบด้วยเหตุผล
8. สภาพการทำงานที่ชอบด้วยเหตุผล
9. งานที่ประกอบไปด้วยสารประโยชน์

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 อ้างถึงใน ต่วนโรสณา โตะนิแตะ, 2550, หน้า 23) ได้สรุปปัจจัยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในอีกลักษณะหนึ่ง ประกอบด้วย

1. สภาพการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และภายใน



2. ความเหมาะสมของการจัดชั่วโมงเวลาในการทำงาน
3. การแข่งขันที่เป็นการแข่งขันกับตัวเอง
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
5. ฐานะและการอบรมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
7. ความสัมพันธ์กับหัวหน้าหรือผู้บริหาร
8. วิธีการบริหารงานของหัวหน้าหรือผู้บริหาร
9. ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่

ซูรีนา คลานุรักษ์ (2547, หน้า 18) ได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ในเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะแวดล้อมของที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง ความสงบของที่ทำงาน หรือบรรยากาศของการทำงาน เป็นต้น
2. ในเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่การงาน ได้แก่ ความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ การได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง ความมีศักดิ์ศรีหรือการยอมรับจากหน่วยงานอื่น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญ
3. ในเรื่องเกี่ยวกับรายได้ สวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบ การบรรจุแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. ในเรื่องเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสนิทสนมเป็นกันเองในระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานกับผู้ปฏิบัติงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การยอมรับความสามารถของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความร่วมมือในการปฏิบัติงานของสมาชิกในที่ทำงานสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นปัจจัยในการเสริมสร้างขวัญของผู้ปฏิบัติงานเปรียบเสมือนกับการทำงานเป็นทีม

บุญนาค นามวงศ์ (2545 อ้างถึงใน เรวัต อุบลรัตน์, 2550, หน้า 25) ได้สรุปว่า มีปัจจัยมากมายที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน สุดแต่ว่าจะพิจารณาขวัญในสภาพใด ซึ่งปัจจัยทุกอย่างที่จัดอยู่ภายใต้ความต้องการ (Needs) ต่าง ๆ ของบุคคลย่อมต้องส่งผลกระทบต่อขวัญของบุคคลากรในองค์กรทั้งสิ้นซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปเป็นปัจจัยที่สำคัญไว้ 7 ด้าน คือ

1. บทบาทของผู้นำหรือผู้บริหาร
2. ภาวะความรับผิดชอบและความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. นโยบายของหน่วยงาน
5. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
7. สภาพส่วนตัวต่อผู้ร่วมงาน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานนั้นมีอยู่มากมายแล้วแต่ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานองค์กรนั้น ๆ จะให้ความสำคัญด้านใด หรือใครจะมีความต้องการในด้านใด สิ่งสำคัญคือจะต้องพยายามสำรวจถึงความต้องการของคนแต่ละคนที่ปฏิบัติงานหรือปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพวกเขา เพื่อจะได้แสวงหาหนทางสนองตอบ ความต้องการของเขาหรือปัจจัยดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง ซึ่งหากเป็นเช่นนี้แล้วก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กร ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. ทำให้องค์การเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้
3. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์กรมากขึ้น
4. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง
6. สร้างความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อองค์กร
7. เสริมสร้างวินัยอันการปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบ แบบแผน

#### วิธีการวัดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการบางท่านได้เสนอวิธีวัดและมาตรการตรวจสอบขวัญของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไว้ดังนี้

เสนาะ ดิยาวี (2544 อ้างถึงใน เรวัต อุบลรัตน์, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวถึงวิธีการวัดขวัญของผู้ปฏิบัติงาน มีวิธีการสำคัญ 4 วิธี

1. การสังเกต เป็นวิธีการที่ง่ายและใช้ได้ผลที่สุด ซึ่งได้แก่ผู้บริหาร สามารถปฏิบัติการได้อย่างกว้างขวาง การสังเกตอาจจะโดยอาศัยการพูดคุยสนทนาด้วยกัน การสังเกตจากการแสดงออก การกระทำ การฟังจากการพูด แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ก็จะทำให้ทราบถึงสภาวะขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้ แต่มีข้อควรระวัง คือ การแสดงออกหรือพฤติกรรมของคนบางคนอาจไม่แสดงออกจากใจจริงแต่เป็นการสร้างทำ
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ช่วยฝ่ายบริหารให้สามารถวัดขวัญของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่จะให้เกิดประโยชน์แก่ตัวเองได้มาก การสัมภาษณ์อาจจะใช้วิธีที่

จำเป็นต้องมีแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ รวมทั้งแบบฟอร์มที่ใช้บันทึกการสัมภาษณ์ด้วย หรืออาจเป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่ต้องมีแบบฟอร์ม แต่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความเหมาะสม การสัมภาษณ์ที่ใช้โดยทั่วไปมักจะเป็นแบบที่ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้วางแนวทางและเป็นผู้นำในการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ

3. การออกแบบสอบถาม วิธีการนี้เรียกว่าการสำรวจความเห็นของพนักงาน โดยอาศัยแบบสอบถามที่กำหนดขึ้นมาล่วงหน้า เพื่อให้รู้ถึงท่าทีและขวัญของผู้ปฏิบัติงาน อาจมีทางเลือกได้ 2 ทาง คือ อาจจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาทำการสำรวจ หรืออาจทำเองโดยพนักงานในหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ทำนิยมนกันว่า ควรมีการสำรวจปีละครั้ง องค์การสองในสามจะจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาสำรวจ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามจะเกิดความเชื่อถือและไม่เกรงใจจะตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เขาจะรู้สึกปลอดภัยเมื่อเป็นความลับ ฝ่ายบริหารไม่มีโอกาสรู้ วิธีการนี้มีข้อยุ่งยาก คือ การกำหนดคำถาม เพื่อจะวัดท่าทีของคน ควรครอบคลุมถึงเรื่องอะไรบ้าง จะให้ผู้ตอบ ตอบอย่างไร แต่วิธีการนี้ก็มีการใช้อย่างแพร่หลายมาก

4. การเก็บบันทึก ได้แก่การเก็บรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคณาแต่ละคนในเรื่องเกี่ยวกับผลผลิต คุณภาพและต้นทุน บันทึกเกี่ยวกับการขาดงาน การมาทำงานสาย การร้องทุกข์ การฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ และอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นหลักทางในการวัดขวัญของงาน เพราะบันทึกต่าง ๆ ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าท่าทีและความคิดเห็นที่มีต่องานและองค์การ การตรวจสอบขวัญในการปฏิบัติงาน สามารถพิจารณาได้จากผลงานและความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานหรืออาจทำได้จากการให้ตอบแบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ โดยลักษณะของผู้มีขวัญดีจะสังเกตได้จากความกระตือรือร้นในการทำงาน ความตั้งใจทำงาน ความรับผิดชอบหน่วยงาน การให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า วิธีการวัดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานความพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งและเป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร รวมถึงการตรวจสอบขวัญในการปฏิบัติงานด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความสมัครใจ ความตั้งใจ การอยู่ในระเบียบวินัย มีความสุขกับการทำงาน เพื่อผลสะท้อนกลับอันเป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยตรงนั่นเอง

#### **การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน**

การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความพึงพอใจและนำมาซึ่งขวัญและกำลังใจ การสร้างขวัญและกำลังใจถือเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารทุกระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการทุกวิถีทาง การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในองค์การนั้น ซึ่งในกรณีนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 อ้างถึงใน ต่วนโรสณา โตะนิเต, 2550, หน้า 26-27) กล่าวว่าวิธีการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจของบุคลากรให้เพิ่มขึ้นนั้นสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. สร้างเจตคติที่ดีในการทำงาน เพราะขวัญที่ดีย่อมเกิดจากเจตคติที่ดีต่อการทำงานของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เจตคติโดยทั่วไป หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่จะกระทำในทางรับหรือปฏิเสธต่อบุคคล กลุ่มชนหรือสถานการณ์หรือค่านิยมใด ๆ เจตคติจึงเป็นสิ่งสำคัญประการแรกที่จะควรจะได้รับ การส่งเสริมให้มีขึ้น

2. วางมาตรการและสร้างเครื่องมือสำหรับวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น การจัดให้มีการประเมินผลงานเพื่อประโยชน์ในการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เพราะการจัดตั้งมาตรฐานที่เชื่อถือได้ ไว้ใช้ในองค์กรเพื่อประโยชน์ดังกล่าวนี้ ย่อมสามารถป้องกันความลำเอียงและข้อครหาต่าง ๆ อันจะเป็นทางนำไปสู่ความเสื่อมขวัญในการปฏิบัติขององค์กรได้

3. เงินเดือนและค่าจ้าง เป็นค่าตอบแทนเพื่อการครองชีพและยกมาตรฐานการครองชีพของตน ซึ่งหมายความว่าเงินมีความสัมพันธ์กับภาระงานของคน โดยตรง เงินเดือนและค่าจ้างที่เป็นธรรมเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นเครื่องช่วยให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี แต่การบริหารงานบุคคลที่ดีมิใช่เพียงแต่กำหนดอัตราเงินเดือนค่าจ้างให้เป็นธรรมเท่านั้น หากเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งซึ่งควรได้รับความเห็นใจ

4. ความพึงพอใจในงานที่ทำ ขวัญเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำถ้างานนั้นเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความคิดริเริ่มของตนเองก็จะพอใจในงานที่ตนเองทำจึงอาจตั้งข้อสังเกตได้ว่าผลงานที่คนทำด้วยใจรักนั้นย่อมดีกว่าผลงานที่ทำได้โดยไม่มีรักงานเมื่อเราหวังจะได้งานที่มีประสิทธิภาพงานที่จะมอบหมายให้คนหนึ่งทำนั้นจึงเป็นงานที่คนนั้นพอใจ เพื่อที่จะได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้เกิดขวัญที่ดีนั้นควรจะเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน หน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องหาทางกระตุ้นให้เกิดการทำงานด้วยความสมัครใจของผู้ใต้บังคับบัญชาเอง เช่น เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปรึกษาหารือและช่วยชี้ปัญหาแก้ปัญหาให้และหากเป็นเรื่องที่จะกระทบกระเทือนต่อส่วนรวมก็ต้องฟังความคิดเห็นของส่วนรวมด้วย

สงฆ์ สิงโตทอง (2547 อ้างถึงใน ต่วนโรสณา โตะนิเต, 2550, หน้า 28) ได้เสนอวิธีการสร้างขวัญให้คนทำงานได้นาน ดังนี้

1. สำรวจทัศนคติ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน
2. วางมาตรฐานการทำงานเพื่อให้การสนับสนุนลูกน้องมีความก้าวหน้าอย่างยุติธรรม

3. ดูแลเอาใจใส่ สร้างความสนิทสนมและสนใจความเป็นไปของลูกน้องตามสมควร
4. สร้างเกียรติภูมิ ความภาคภูมิใจ และความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงาน
5. ขอย่อขมเขยให้กำลังใจแก่ลูกน้องที่ทำความดีและปลอบขวัญเมื่อทำงานผิดพลาดให้

โอกาสแก้ตัวใหม่

6. ให้โอกาสลูกน้องได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
7. มีระบบความเที่ยงธรรมในการให้คุณให้โทษ และร้องทุกข์
8. จัดค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรมเพียงพอในการดำรงชีวิตของลูกน้อง
9. มีการสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้งด้วยเครื่องมือวัดผลงานที่ยุติธรรม
10. ให้โอกาสความดีความชอบในการทำงานเป็นคณะหรือเป็นทีม
11. ขอมรับคุณค่าทางปัญญาของลูกน้อง
12. ให้โอกาสลูกน้องแสดงความสามารถ
13. ประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำที่มีคุณธรรมเป็นตัวอย่างในการทำงาน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

มีหลายวิธี เช่น สร้างทัศนคติที่ดีต่องาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ภายในหน่วยงาน ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงาน จัดประสบการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยให้บุคคลได้พัฒนาเปิดโอกาสให้บุคคลในหน่วยแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายของหน่วยงาน มอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถและหน้าที่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้ดี แต่ที่สำคัญแล้ว ผู้บริหารองค์กรนั้น ๆ จะสนใจวิธีการแบบใดต้องรู้ถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานก่อนเพื่อจะได้สรรหาวิธีการได้ถูกต้องตรงตามความต้องการนั้น ๆ ซึ่งสิ่งจะเสริมขวัญได้ดี คือการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุจริตและจริงใจ

**ข้อสังเกตที่แสดงว่าบุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี**

ลักษณะอาการที่แสดงว่าขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดีนั้น ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้ในแนวทางคล้าย ๆ กัน ดังนี้

มิลชัน (Miltion, 1981 อ้างถึงใน ต่วนโรธมา โตะนิเต, 2550, หน้า 29) ได้กล่าวถึง

ลักษณะการมีขวัญกำลังใจนั้นสามารถแสดงออกได้ดังนี้

1. ผู้ร่วมงานจะมีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียวกันดี ซึ่งมีไม่เกิดจากแรงกดดันภายนอก
2. สมาชิกมีความขัดแย้งกันน้อยและกลุ่มสามารถแก้ปัญหากันได้
3. กลุ่มจะมีการพัฒนาและเจริญเติบโตประสบผลสำเร็จอยู่เสมอ

4. สมาชิกได้รับความดึงดูดใจและความเชื่อถือเพิ่มขึ้นในระหว่างหมู่สมาชิกของกลุ่มเดียวกัน

5. สมาชิกมีความเห็นสอดคล้องกันในเป้าหมายและคุณค่าเดียวกัน

6. สมาชิกมีความเห็นพ้องต้องกันในวัตถุประสงค์ รูปแบบของผู้นำโดยยินยอมให้ผู้ดำเนินการไปตามความเหมาะสมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

7. กลุ่มมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าเพื่อดำรงรักษาความเป็นอยู่อย่างเดิมไว้ เอ็ม.เค. และจอร์แดน (M.K & Jorden, 1986 อ้างถึงใน ส่วนโรสนา โต้ะนิเต, 2550, หน้า 29) ได้กล่าวว่าผู้ที่มิขวัญดีจะมีลักษณะดังนี้

1. มีความรู้สึกปลอดภัย และมีความมั่นคงทางจิตใจที่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่ม

2. มีความพอใจว่าได้ทำงานที่ดีมีประโยชน์

3. มีความมั่นใจว่าผลงานคงจะเป็นที่พอใจ

4. มีความมั่นใจว่างานที่ทำจะได้ออกผลคุ้มค่า และตนเองได้รวมกระทำภารกิจที่คุ้มค่าเวลา ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 อ้างถึงใน ส่วนโรสนา โต้ะนิเต, 2550, หน้า 29) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีขวัญดีจะมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. มีความกระตือรือร้นที่จะร่วมทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของสถานศึกษา

2. อยู่ในระเบียบวินัยและเต็มใจที่จะทำตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

3. มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างมาก

4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

5. มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ข้อสังเกตที่แสดงว่าบุคคลมีขวัญดีและกำลังใจในการปฏิบัติงานดีในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลจะสามารถทำงานให้เป็นไปตามความมุ่งหมายขององค์กรและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร

### ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองอ่างศิลา

อ่างศิลาเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองชลบุรี โดยหลักฐานทางประวัติศาสตร์กล่าวว่า “อ่างศิลาเป็นดินแดนแห่งความงาม ที่ยังความสุข ความสบาย เป็นที่สำราญพระราชอิริยาบถของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาแล้วหลายรัชกาล โดยเฉพาะมีราชหัตถเลขานับหนึ่งของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ซึ่งกล่าวถึงนามของตำบลนี้ไว้ว่า เพราะมีแผ่นดินสูงเป็นลูกเนิน มีศิลาเป็นก้อนใหญ่เป็น ศิลาตาด จึงได้ชื่อว่า “อ่างศิลา”

เทศบาลเมืองอ่างศิลาเดิมเป็นสุขาภิบาลอ่างศิลาให้ยกฐานะท้องถิ่นตำบลอ่างศิลาและตำบลบ้านปึก ทั้งตำบล บางส่วนของตำบลเสม็ดและบางส่วนของตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จัดตั้งเป็นสุขาภิบาล มีชื่อว่า "สุขาภิบาลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี"และได้รับการได้ เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 จนกระทั่งถึงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554 เทศบาลตำบลอ่างศิลาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้วยพื้นที่การปกครอง จำนวน 4 ตำบล ประกอบด้วย 20 หมู่บ้าน

อาณาเขตทางทิศเหนือ	ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเสม็ด
อาณาเขตทางทิศใต้	ติดต่อกับ เทศบาลเมืองแสนสุข
อาณาเขตทางทิศตะวันออก	ติดต่อกับ เทศบาลตำบลห้วยกะปิ
อาณาเขตทางทิศตะวันตก	ติดต่อกับ อ่าวไทย

เทศบาลเมืองอ่างศิลา อยู่ก่อนไปทางตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองชลบุรี มีลักษณะ ภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเล ระยะทางสั้นที่สุดจากกรุงเทพฯ-อำเภอเมืองชลบุรี โดยประมาณเท่ากับ 76.38 กิโลเมตร จำนวนพื้นที่รวมทั้งสิ้น 18.60 ตารางกิโลเมตรหรือ 11,615 ไร่ ประชากรในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา มีประชากรทั้งสิ้น 30,538 คน เป็นชาย 14,260 คน เป็นหญิง 16,278 คน ประกอบด้วย 16,647 หลังคาเรือน ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2555 เฉลี่ยหลังคาเรือนละ 2 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 1,642 คนต่อตาราง กิโลเมตร

#### วิสัยทัศน์

“พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ส่งเสริมคุณภาพชีวิต อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทำให้เป็นเมืองที่น่าอยู่”

#### รูปแบบการบริหารของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

เทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ได้จัดแบ่งส่วนการบริหารงานเพื่อความสะดวกในการให้บริการประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ และอำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ โดยมีรายละเอียดดังนี้

อำนาจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หมายถึง การกระทำการใด ๆ ที่ทำให้เกิดความทุกข์สงบเรียบร้อยในชุมชน ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การปรับปรุงชุมชนแออัดให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมิชชันต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา การรณรงค์การป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอย่าง

ต่อเนื่องและจริงจัง และการสนับสนุนให้มีการบำบัดรักษาผู้ป่วยจากยาเสพติดอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ หมายถึง การดูแลในส่วนถนน รวมถึงส่วนประกอบของถนน เช่น ไฟส่องสว่าง ท่อระบายน้ำ ส่วนทางน้ำ ได้แก่ ลำคลอง หรือส่วนที่เป็นลำน้ำ ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนหนทางในพื้นที่ของเทศบาลเป็นอย่างดี การก่อสร้างถนนในเขตเทศบาลให้เพียงพอสำหรับรองรับปริมาณการจราจร การดำเนินการติดตั้งและบำรุงรักษาไฟส่องสว่างสาธารณะอย่างทั่วถึงและพอเพียง และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน ปรับปรุงภูมิทัศน์ในชุมชน และขุดลอกทางระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ

3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล หมายถึง การดูแลรักษาในเรื่องความสะอาดของถนนหนทาง ทางเดิน และที่สาธารณะทั้งหมด ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณสองข้างถนนในเขตเทศบาลให้มีความสะอาดและสวยงาม การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบของทางเดินเท้า อาคารสถานที่ภายในเขตเทศบาล การดูแลจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยในเขตเทศบาล การจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันลดปริมาณขยะมูลฝอย

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ หมายถึง การจัดการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคติดต่อ ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีการดูแลสุขภาพอนามัย การส่งเสริมให้ประชาชนนำสุนัขหรือสัตว์เลี้ยงไปฉีดวัคซีนโรค การรณรงค์ให้ประชาชนมีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)

5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง หมายถึง การดูแลจัดหาอุปกรณ์ดับเพลิงเพื่อความปลอดภัยของชุมชน ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การจัดให้มีระบบดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ระบบบรรเทาสาธารณภัยให้มีความพร้อมในการออกปฏิบัติงาน เครื่องดับเพลิงติดตั้งไว้ในบริเวณชุมชน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ทันที การสงเคราะห์และช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม หมายถึง การดูแลการศึกษาของประชาชน กระทำ การส่งเสริมในด้านการศึกษา การจัดสรรงบประมาณการศึกษา รวมถึงให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การสนับสนุนส่งเสริมในด้านการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนทุกระดับการศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล การจัดสรรงบประมาณอุดหนุนการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน การประสานงานการพัฒนาการศึกษา กับสถานศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดการศึกษา



7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ หมายถึง การดูแลและจัดกิจกรรมสนับสนุนส่งเสริมในส่วนของสตรี เยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การสนับสนุนส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชนให้มีบทบาทและมีส่วนร่วม การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมสงเคราะห์ผู้พิการ

8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น หมายถึง การส่งเสริมทำนุบำรุงจารีตประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมอันดีงามของชุมชน ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น การส่งเสริมและสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น การส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล หมายถึง หน้าที่อื่นนอกเหนือจากระบุในส่วนข้างต้น ที่อยู่ในความดูแลของเทศบาล ในส่วนเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่ได้จัดทำได้แก่ การบริการข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน และประชาชน การติดตามกำกับดูแลร้านอาหารในเขตเทศบาลให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์กระทรวงสาธารณสุข การติดตามดูแลตลาด แผงขายอาหารในเรื่องความสะอาดและได้มาตรฐาน การปรับปรุงระบบบริการประชาชนในเขตเทศบาล การส่งเสริมการพัฒนากลุ่มอาชีพสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่การพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

## ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ปี 2554-2558

เทศบาลเมืองอ่างศิลา ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองอ่างศิลา (พ.ศ. 2554-2558) โดยใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา ซึ่งจากการระดมความคิดเห็นของชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน พบว่าเทศบาลมีทั้งจุดเด่น ซึ่งเป็นศักยภาพสำคัญของจังหวัด แต่ขณะเดียวกันมีปัญหาลุप्तรรคนานับประการที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขซึ่งเทศบาลเมืองอ่างศิลาได้ดำเนินการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ตามนโยบายของรัฐบาลและนโยบายริเริ่มของจังหวัดชลบุรี รวม 5 ด้าน (สำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลา, 2555) ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แนวทางการพัฒนา
  - 1.1 แนวทางการพัฒนาการใช้ที่ดิน
  - 1.2 แนวทางการพัฒนาสร้าง บูรณะสาธารณูปการและไฟฟ้า
  - 1.3 แนวทางการพัฒนาบริการด้านประปา
2. ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ แนวทางการพัฒนา
  - 2.1 แนวทางการพัฒนาสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - 2.2 แนวทางการพัฒนาเฝ้าระวังและป้องกันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - 2.3 แนวทางการพัฒนาบำบัดและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - 2.4 แนวทางการพัฒนาการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ แนวทางการพัฒนา
  - 3.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการกระจายรายได้แก่ประชาชน
  - 3.2 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้แก่ประชาชน
  - 3.3 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยว
4. ยุทธศาสตร์ด้านสังคม แนวทางการพัฒนา
  - 4.1 แนวทางการพัฒนาป้องกัน รักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน
  - 4.2 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมในชุมชน
  - 4.3 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมสวัสดิการและนันทนาการ
  - 4.4 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

## 5. ยุทธศาสตร์ด้านการเมือง-การบริหาร แนวทางการพัฒนา

5.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

5.2 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร

5.3 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน

5.4 แนวทางการพัฒนาป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.5 แนวทางการพัฒนาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชุมชน

### สถานการณ์การพัฒนา

**ความต้องการให้ส่งเสริมและรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมทั้งงานพระราชพิธีต่าง ๆ**

ลักษณะของความต้องการ เนื่องจากตำบลอ่างศิลาเป็นชุมชนเก่าแก่ มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่นหลายลักษณะสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน และควรยึดถือปฏิบัติเพื่อการรวมน้ำใจ พัฒนาจิตใจ และการอยู่ร่วมกันในชุมชน โดยใช้ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมเป็นแกนนำ เช่น ประเพณีกองข้าว ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีเข้าพรรษา ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ฯลฯ ราชการซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งของชุมชนควรมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนและดำรงไว้ซึ่งประเพณีอันดีงาม นอกจากนี้ยังมีงานพระราชพิธีต่าง ๆ อีกมากมายที่ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมเพื่อเป็นการแสดงออกซึ่งความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ และเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาล

### ความต้องการให้ส่งเสริมและสนับสนุนกิจการกีฬา

ลักษณะของความต้องการ ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา มีสนามกีฬาอยู่หลายแห่งซึ่งอยู่ตามสถานศึกษาต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปรวมทั้งเยาวชนได้เข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬา แต่เนื่องจากสภาพของสนามกีฬายังไม่สมบูรณ์ ทำให้ไม่สามารถใช้เล่นกีฬาได้หลายชนิด จึงควรได้รับการปรับปรุงให้เป็นสนามกีฬาที่ได้มาตรฐานใช้เล่นกีฬาได้อย่างสมบูรณ์แบบครบทุกประเภทหรืออย่างน้อยให้ได้ตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่

### ความต้องการให้ส่งเสริมสวัสดิการและนันทนาการ

ลักษณะของความต้องการ ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา ยังไม่มีสวนสาธารณะที่ได้มาตรฐานสำหรับให้ประชาชนได้พักผ่อนหย่อนใจ เทศบาลควรจะสร้างสวนสาธารณะให้ประชาชนไว้สำหรับพักผ่อนหย่อนใจ

### ความต้องการให้ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของนักเรียน

ลักษณะของความต้องการ ประชาชนต้องการให้เทศบาลให้การสนับสนุนโรงเรียนในเรื่องของการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมลูกเสือ-เนตรนารี ฯลฯ

### ความต้องการให้ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้

ลักษณะของความ ต้องการ เทศบาลจะได้รับความร่วมมือจากประชาชนทั่วไป จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานราชการกับประชาชนในพื้นที่ กิจกรรมที่ควรทำ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ตามสื่อวิทยุ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะเผยแพร่ข่าวสาร ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการที่ได้กระทำไป

### ความต้องการให้เทศบาลพัฒนาบุคลากรของเทศบาลให้ปฏิบัติหน้าที่ตามรอย

#### พระยุคลบาท

ลักษณะของความ ต้องการ ต้องการให้เทศบาลฝึกอบรมให้ความรู้และสร้างวิสัยทัศน์ให้แก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ปฏิบัติหน้าที่ตามรอยพระยุคลบาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว คือ การยึดมั่นในผลประโยชน์ของแผ่นดิน และความถูกต้องเป็นธรรม มีจิตใจที่มั่นคงแน่วแน่ เข้าไปปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ ในการทำงานส่วนรวมอาจมีความขัดแย้งจากความคิดที่ไม่ตรงกัน ทุกฝ่ายต้องทำใจให้ยุติธรรมเที่ยงตรง ยึดถือผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนบนหลักพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน
2. มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ
3. มีความตั้งใจ สุจริตใจที่จะทำงาน
4. มีความเพ่งพินิจในงาน ตรวจตรา วิเคราะห์อย่างรอบคอบ
5. มีความฉลาด ความสามารถในการทำงานให้พอเหมาะพอดีกับความรู้ความสามารถ
6. มีการศึกษา และวางแผนการปฏิบัติงาน
7. สำเร็จทันการ ทันเวลา เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง
8. มีความอดทน ขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่อย่างจริงจัง และสม่ำเสมอ
9. มีการประสานสามัคคี ประสานประโยชน์ ประสานสัมพันธ์ ให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน
10. ทำหน้าที่เพื่อหน้าที่ มีศรัทธาในงาน ตั้งมั่นและมั่นคงเด็ดเดี่ยวที่ยึดมั่นในผลสำเร็จของงาน
11. ฝึกงานให้มีระเบียบวินัย ยึดมั่นในความถูกต้อง เข้มแข็ง มุ่งปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงานเพื่อความสงบเรียบร้อยและบรรลุผลสำเร็จร่วมกัน

นอกจากนี้ ยังควรจัดให้มีการศึกษาดูงานในหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน (สำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลา, 2551, หน้า 23-24)

### แนวทางการพัฒนาพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง

ความสำเร็จของคนในอาชีพการงานมีความสัมพันธ์กันโดยตรงหรือขึ้นอยู่กับองค์กรหรือหน่วยงานที่มีคนนั้นมีส่วนร่วมรับผิดชอบอยู่ด้วย ในขณะที่เดียวกันความสำเร็จขององค์กรก็มีความสัมพันธ์กันโดยตรงหรือขึ้นอยู่กับคนปฏิบัติงานด้วย เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้นของทั้ง 2 ฝ่าย จะต้องมีการวางแผนและพัฒนากำลังคนในองค์กรเข้าด้วยกัน

ดังนั้น ผู้บริหารของเทศบาลเมืองจึงมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เห็นความสำคัญของทรัพยากรบุคคลในองค์กร คือ

1. สนับสนุนให้มีการวางแผนกำลังคน กำหนดอัตรากำลังที่สอดคล้องกับปริมาณและมาตรการบริหารบุคคล ซึ่งสามารถระดมศักยภาพความรู้ความสามารถของบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ

2. กำหนดค่านิยมในด้านความซื่อสัตย์ ความสุจริต คุณธรรม และมนุษยธรรมแก่ข้าราชการและลูกจ้าง

3. ส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์เชี่ยวชาญด้านวิชาการ วิชาชีพและพัฒนาความรู้เชิงสหวิทยาการในระดับสากล และเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์

### แนวทางคือ

1. กำหนดจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

2. ส่งเสริมและเร่งรัดพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ทัศนคติ จริยธรรม และมนุษยธรรมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

3. เพิ่มพูนศักยภาพและความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการและบทบาทในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรทุกระดับ

4. ส่งเสริมให้พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างให้มีความสามารถและเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

### กลยุทธ์ในการดำเนินการ

1. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับเร่งรัดการฝึกอบรม และพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบต่อเนื่องทั่วถึง

2. จัดระบบสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงาน และสถานที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างทุกกลุ่มงาน

3. พนักงานส่วนท้องถิ่นทุกตำแหน่ง ทุกระดับต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และทั่วถึง ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิด จริยธรรม มนุษยธรรม มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และมีความพร้อมในการดำรงตำแหน่งสูงขึ้น

4. การพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนอัตรากำลัง 3 ปี ของเทศบาล

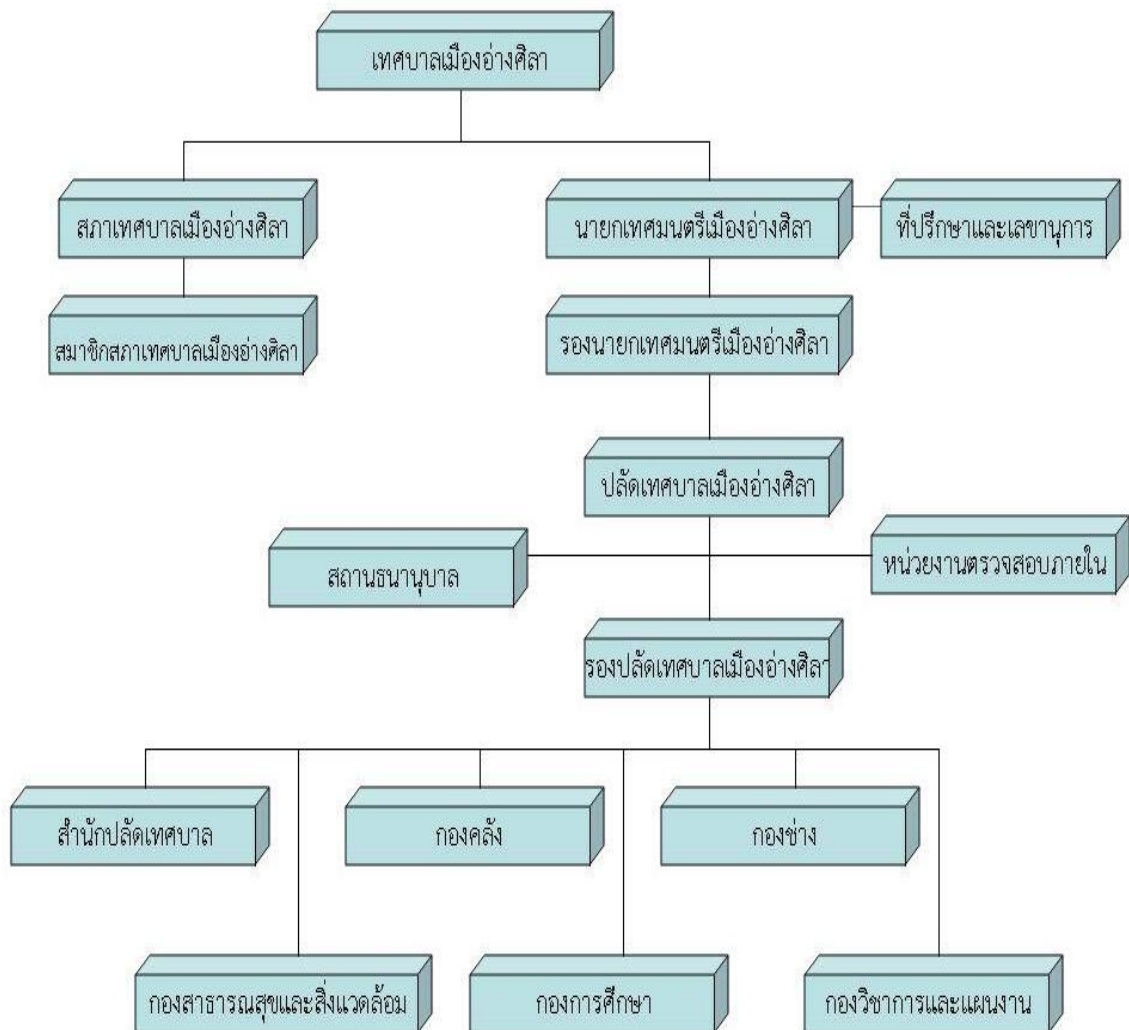
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างพัฒนาความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ผลงาน แนวทาง เทคนิค และวิธีการทำงานในแนวใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหาร การจัดการ และปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

6. สรรหาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับหน่วยงาน และให้ความสำคัญกับบุคลากรในสายงาน เพื่อสร้างโอกาส ความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถอย่างเป็นระบบ

7. พัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ และความเชี่ยวชาญในการบริหาร การจัดการในการ ปฏิบัติงานแก่บุคลากรทุกระดับ

8. สนับสนุนการจัดสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

สรุปคือ แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น จะสำเร็จได้ก็ขึ้นอยู่กับการที่ผู้บริหาร เห็นความสำคัญของการบริหารบุคคล และเทศบาลเมืองอ่างศิลาได้จัดทำแผนงาน/ โครงการ การพัฒนาบุคลากรของเทศบาล (สำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลา, 2551, หน้า 76-77)



ภาพที่ 2 โครงสร้างเทศบาลเมืองอ่างศิลา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจุบันได้มีผู้สนใจทำการศึกษากันอย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานทั้งของภาครัฐและเอกชน ซึ่งผู้วิจัยจะขอนำมาเสนอ ดังนี้

ตะวัน ศิลปประกอบ (2551, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และศึกษาเปรียบเทียบขวัญและ

กำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ เมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่รับราชการ ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จำนวน 10 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 222 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ร่วมงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชาตามลำดับ ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี พบว่า พนักงานส่วนตำบล ที่มีอายุ ระยะเวลารับราชการ และอัตราเงินเดือน ต่างกันจะมีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองชลบุรีไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ พนักงานส่วนตำบลที่มี ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ต่างกันจะมีขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรีแตกต่างกัน จากการค้นพบดังกล่าวมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ องค์กรควรมีนโยบายส่งเสริมความก้าวหน้าให้กับ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเพิ่มมากขึ้น ควรส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมใน การแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปใน ทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและประชาชน

ทิพย์ประภา ทองสี (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ และลูกจ้างของเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของเทศบาลตำบลเสม็ด และ เปรียบเทียบความแตกต่างของเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ชั้นยศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ศึกษาคือ ข้าราชการ และ ลูกจ้างของเทศบาลตำบลเสม็ด ทั้งหมด 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และสถิติอนุมาน เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ ทดสอบ t-test ซึ่งเป็นการทดสอบค่าเฉลี่ย



ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และทดสอบการแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ในกรณีที่มีย่อยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และลูกจ้างเทศบาลตำบลเสมีด ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมากในทุกกิจกรรม ด้านสภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ และลูกจ้าง ด้านความเพียงพอของรายได้ ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ด้านสวัสดิการของข้าราชการและลูกจ้าง ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการ และลูกจ้างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ .05 ข้าราชการที่มีอายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีชั้นยศ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะใช้แนวทางในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารองค์กร จัดงบประมาณสนับสนุนในด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกหน่วยงาน ให้เกิดความเหมาะสม และสะดวกในการปฏิบัติงาน และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ตรงกับตำแหน่งที่อย่างเหมาะสม

ทิวากร ศิริพงษ์ (2556, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน ประชากร คือ บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลหนองไม้แดง จำนวน 131 คน ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลหนองไม้แดง พบว่า โดยภาพรวมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมา คือด้านความเชื่อมั่นและยอมรับนับถือผู้บริหาร ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านการมีโอกาสดูแลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และอันดับสุดท้าย คือด้านการมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี และผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบล

หนองไม้แดง พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและระดับเงินเดือนต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเพศต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน

สิริรัตน์ สุรพิพิธ (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอแกลง จากสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดระยอง จำนวน 186 คน โดยใช้วิธีการแบบสะดวก (Convenient Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

จากผลการศึกษา ในภาพรวมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น อยู่ในระดับสูง โดยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในงาน เป็นอันดับที่แรก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน และด้านความเพียงพอของรายได้เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยเพศ อายุ และสถานภาพสมรสต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปณิต สิงห์สุขโรจน์ (2555, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อบต.ท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อบต.ท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อบต.ท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ พนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 76 คน โดยใช้แบบสอบถาม

เป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 76 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานและรายได้ ผู้วิจัยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อบต.ท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อบต. ท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตัวแปรอิสระ วิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare Means)

ผลการศึกษา พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า พนักงาน อบต.ท่าช้าง มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงาน อบต.ท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมด้านต่าง ๆ อันดับแรก คือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน, ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และอันดับสุดท้าย ด้านความเพียงพอของรายได้ ตามลำดับ และเปรียบเทียบในด้านต่าง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ พบว่า พนักงาน อบต.ท่าช้าง ที่มีเพศต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

พรพรรณ พึ่งแพง (2554, บทคัดย่อ) การวิจัย “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี” ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ประการแรกเพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ประการที่สองเพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

ผลการศึกษา ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านสวัสดิการของ

หน่วยงาน บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

สุนันทา สุขเลิศ (2553, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลห้วยใหญ่และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ที่ได้รับต่อเดือน โดยใช้วิธีการศึกษาแบบเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ จำนวน 154 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) และตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare Mean)

ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในงาน และด้านคุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ ด้านค่าจ้าง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ที่ได้รับต่อเดือน พบว่า พนักงานชายมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิง พนักงานที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุดคือ พนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-35 ปี พนักงานที่มีสถานภาพสมรส พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี พนักงานตำแหน่งพนักงานเทศบาล และพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน ส่วนพนักงานที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำสุดคือ พนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

อัจฉรา ประสมผล (2551, บทคัดย่อ) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประการแรกเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ประการที่สองเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประชากร คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปทางปัจจัยพื้นฐานกับความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และภาพรวมความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ผลการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ทั้งเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ระดับมาก โดยมีปัจจัยบางประการที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ที่เทศบาลตำบลจันทนิมิตควรปรับปรุง เช่น เงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ขณะนี้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ได้อย่างมีความสุขในวิถีชีวิต สวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน อาทิ บ้านพัก ค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร และเงินช่วยเหลือต่าง ๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการแล้ว

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 61 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2556)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร

หน่วยงานในสำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลา	ประชากร (คน)
กองสำนักปลัด	17
กองคลัง	11
กองวิชาการ	4
กองการศึกษา	6
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	12
กองช่าง	11
รวม	61

ในการศึกษารั้งนี้จะทำการศึกษาจากประชากรวิจัยทั้งหมด

### ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กันยายน-ตุลาคม 2556 รวมระยะเวลา 60 วัน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจคำตอบ (Check List) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ใน 8 ด้าน โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบ Itemized Rating Scale แบบกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 4 ระดับ มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับเห็นด้วยมากที่สุด	4 คะแนน
ระดับเห็นด้วยมาก	3 คะแนน
ระดับเห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

#### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิดของ มัวร์ และเบิร์ต เรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 ดร.ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายทวีป กรณียกิจ นายกเทศมนตรีเมืองอ่างศิลา

3.3 นายฤทธิณรงค์ วิจารณปัญญา ผู้อำนวยการกองช่างเทศบาลเมืองอ่างศิลา

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 30 คน ที่เทศบาลตำบลเสม็ด แล้วหาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ของครอนบาค ( $\alpha$ ) (Cronbach) วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงหรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ ) ได้ค่าเท่ากับ .96

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการส่งแบบสอบถามไปยังประชากรที่จะทำการวิจัย คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ เทศบาลเมืองอ่างศิลา 61 คน เป็นการเก็บข้อมูลจากประชากร ซึ่งได้แบ่งข้อมูลออกเป็นข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ทำการติดต่อขออนุญาตนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล เพื่อขออนุญาตทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ เทศบาลเมืองอ่างศิลา

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ทำการแจกให้กับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ เทศบาลเมืองอ่างศิลา หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนทั้งหมด จำนวน 61 คน ชุดคิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และคำตอบตามวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ



2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

3. การเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare Mean) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### เกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แปรระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ โดยการหาความกว้างของอัตรากว้างชั้น ดังนี้ (สุจิตรา บุญยรัตนพันธ์, 2542, หน้า 130)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

ดังนั้น จึงแปลความหมายของระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
คะแนนเฉลี่ย 3.26-4.00	บุคลากรมีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.25	บุคลากรมีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.76-2.50	บุคลากรมีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.75	บุคลากรมีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น และเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาจากบุคลากรในสังกัดเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 61 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีสถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) และสถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare Mean) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

#### ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไป ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	31.15
หญิง	42	68.85
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	6	9.84
31-35 ปี	16	26.23

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
36-40 ปี	16	26.23
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	23	37.70
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	5	8.20
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	9	14.75
ปริญญาตรี	36	59.02
สูงกว่าปริญญาตรี	11	18.03
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	9	14.75
10,001-15,000 บาท	22	36.07
15,001-20,000 บาท	15	24.59
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	15	24.59
ระดับตำแหน่ง		
ลูกจ้างประจำ	14	22.95
พนักงานเทศบาลระดับ 1-3	4	6.56
พนักงานเทศบาลระดับ 4-5	17	27.87
พนักงานเทศบาลระดับ 6 ขึ้นไป	26	42.62
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	13	21.31
6-10 ปี	13	21.31
11-15 ปี	15	24.59
ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	20	32.79
รวม	61	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปดังนี้

เพศ พบว่า บุคลากรเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.15 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.85

อายุ พบว่า บุคลากรมีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.84 มีอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.23 มีอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.23 และมีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.70

ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรมีการศึกษาระดับมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 8.20 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 14.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.02 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.03

รายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.75 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.07 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.59 และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.59

ระดับตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า บุคลากรมีระดับตำแหน่งลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 22.95 มีระดับตำแหน่งพนักงานเทศบาลระดับ 1-3 คิดเป็นร้อยละ 6.56 มีระดับตำแหน่งพนักงานเทศบาลระดับ 4-5 คิดเป็นร้อยละ 27.87 และมีระดับตำแหน่งพนักงานเทศบาลระดับ 6 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.62

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.31 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.31 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.59 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.79

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา

ตารางที่ 3 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	2.94	.44	มาก	3
2. ด้านความเพียงพอของรายได้	2.46	.58	น้อย	8
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	2.83	.54	มาก	6
4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	2.87	.53	มาก	4
5. ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน	2.80	.57	มาก	7
6. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	3.17	.53	มาก	2
7. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.18	.46	มาก	1
8. ด้านความพึงพอใจในงาน	2.85	.47	มาก	5
ภาพรวม	2.88	.33	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า บุคลากรเทศบาลเมืองอ่างศิลามีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.88$ ,  $\sigma = .33$ ) เมื่อจำแนกตามรายด้านได้ดังนี้

ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.18$ ,  $\sigma = .46$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.17$ ,  $\sigma = .53$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และด้านความเพียงพอของรายได้ พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ( $\mu = 2.46$ ,  $\sigma = .58$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 8

ตารางที่ 4 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจใน  
การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พร้อมที่จะปฏิบัติงานเสมอ เช่น รู้สึกอยากมาทำงานทุกวัน	14 (22.95)	31 (50.82)	16 (26.23)	0 (0.00)	2.97	.70	มาก	3
2. สภาพแวดล้อมในและนอก สถานที่ปฏิบัติงานไม่ทำให้เกิด สภาวะกดดันระหว่างการ ปฏิบัติงาน เช่น มีการร้องเรียน ประท้วง บริเวณสถานที่ ปฏิบัติงาน	7 (11.48)	33 (54.10)	21 (34.43)	0 (0.00)	2.77	.64	มาก	6
3. บุคคลอื่นที่ร่วมงานไม่ทำให้ เราเกิดความเบื่อหน่าย เช่น ผู้ร่วมงานเป็นมิตรกับเราเสมอ	7 (11.48)	34 (55.74)	20 (32.79)	0 (0.00)	2.79	.64	มาก	5
4. บุคคลอื่นที่ร่วมงานให้ความ ช่วยเหลือทุกเรื่อง เช่น ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือและ ร่วมมือกันคิดทั้งเรื่องส่วนตัวและ เรื่องงานในหน้าที่	6 (9.84)	40 (65.57)	15 (24.59)	0 (0.00)	2.85	.57	มาก	4
5. มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับทุกคน เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อน ๆ ร่วมงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ	10 (16.39)	49 (80.33)	2 (3.28)	0 (0.00)	3.13	.42	มาก	2
6. การปฏิบัติงานได้รับการ ยอมรับจากหน่วยงาน เช่น ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติอยู่เป็น ส่วนหนึ่งที่สำคัญทำให้งานของ หน่วยงานมีประสิทธิภาพ	15 (24.59)	41 (67.21)	4 (24.59)	1 (6.56)	3.15	.60	มาก	1
	ภาพรวม				2.94	.44	มาก	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.94, \sigma = .44$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ ได้ดังนี้ การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน เช่น ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติอยู่เป็นส่วน หนึ่งที่สำคัญทำให้งานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพความรวดเร็ว พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.15, \sigma = .60$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือมีมนุษยสัมพันธ์ดีกับทุกคน เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อน ๆ ร่วมงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ พบว่าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.13, \sigma = .42$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และสภาพแวดล้อมในและนอกสถานที่ปฏิบัติงานไม่ทำให้เกิดสภาวะกดดันระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น มีการร้องเรียน ประท้วง บริเวณสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.77, \sigma = .64$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 6

ตารางที่ 5 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความเพียงพอของรายได้

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่	1 (1.64)	33 (54.10)	23 (37.70)	4 (6.56)	2.50	.64	น้อย	2
2. รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย เช่น เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน โดยไม่ต้องการรายได้พิเศษ	2 (3.28)	25 (40.98)	27 (44.26)	7 (11.48)	2.36	.73	น้อย	3
3. รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่คล้ายคลึงกันมีความเหมาะสม	3 (4.92)	31 (50.82)	22 (36.07)	5 (8.20)	2.52	.72	มาก	1
ภาพรวม					2.47	.58	น้อย	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเพียงพอของรายได้ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ( $\mu = 2.47, \sigma = .58$ ) เมื่อจำแนกตาม รายข้อได้ดังนี้ รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่คล้ายคลึงกันมีความเหมาะสม พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.52, \sigma = .72$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือรายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ( $\mu = 2.50, \sigma = .64$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และรายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย เช่น เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน โดยไม่ต้องหารรายได้พิเศษ พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ( $\mu = 2.36, \sigma = .73$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 3

ตารางที่ 6 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง สนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่ให้ความกันเองในระหว่างปฏิบัติงานกับลูกน้อง	9	42	8	2	2.95	.64	มาก	1
	(14.75)	(68.85)	(13.11)	(3.28)				
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือใน ทุก ๆ ด้านต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ลูกน้องมีเรื่องเดือดร้อนหัวหน้า สามารถช่วยเหลือได้เสมอ	5	42	11	3	2.80	.65	มาก	5
	(8.20)	(68.85)	(18.03)	(4.92)				
3. ผู้บังคับบัญชายินดีรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ลูกน้องมีปัญหาในงานหัวหน้ารับฟังและพร้อมแก้ไข	5	44	10	2	2.85	.60	มาก	2
	(8.20)	(72.13)	(16.39)	(3.28)			(2)	



ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าแบ่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถของลูกน้องแต่ละคนโดยไม่ลำเอียง	3 (4.92)	39 (63.93)	16 (26.23)	3 (4.92)	2.69	.65	มาก	6
5. ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าสามารถให้ลูกน้องได้ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานโดยไม่มีปัญหา	6 (9.84)	41 (67.21)	13 (21.31)	1 (1.64)	2.85	.60	มาก	3
6. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกรักดีกับผู้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้ามีการพาลูกน้องไปสังสรรค์ หรือจัดกิจกรรมนอกพื้นที่ให้บ้าง	10 (16.39)	36 (59.02)	10 (16.39)	5 (8.20)	2.84	.80	มาก	4
ภาพรวม					2.83	.54	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.83$ ,  $\sigma = .54$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองสนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าให้ความสำคัญในระหว่างปฏิบัติงานกับลูกน้อง พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.95$ ,  $\sigma = .64$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ลูกน้องมีปัญหาในงานหัวหน้ารับฟังและพร้อมแก้ไข พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.85$ ,  $\sigma = .60$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าแบ่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถของลูกน้องแต่ละคนโดยไม่ลำเอียง พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.69$ ,  $\sigma = .65$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 6

ตารางที่ 7 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. หน่วยงานให้การสนับสนุนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น ได้รับโอกาสเรียนต่อ เพื่อปรับตำแหน่งงานสูงขึ้นตามคุณวุฒิ	6 (9.84)	40 (65.57)	11 (18.03)	4 (6.56)	2.79	.71	มาก	4
2. หน่วยงานส่งเสริมพนักงานในสังกัด ได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น มีโอกาสอบรม สัมมนา เพื่อเป็นผลงาน	6 (9.84)	43 (70.49)	10 (16.39)	2 (3.28)	2.87	.62	มาก	3
3. หน่วยงานให้การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เช่น เมื่อถึงเวลาปรับระดับตำแหน่งก็ปรับขึ้นตามระเบียบโดยไม่มีเงื่อนไข	7 (11.48)	42 (68.85)	10 (16.39)	2 (3.28)	2.89	.64	มาก	2
4. หน่วยงานให้โอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบ เช่น ได้รับพิจารณาขั้นพิเศษ	8 (13.11)	42 (68.85)	10 (16.39)	1 (1.64)	2.93	.60	มาก	1
ภาพรวม					2.87	.53	มาก	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.87$ ,  $\sigma = .53$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

หน่วยงานให้โอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบ เช่น ได้รับพิจารณาขั้นพิเศษ พบว่าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.93$ ,  $\sigma = .60$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่

ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือหน่วยงานให้บริการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เช่น เมื่อถึงเวลาปรับระดับตำแหน่งก็ปรับขึ้นตามระเบียบโดยไม่มีเงื่อนไข พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.89, \sigma = .64$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และหน่วยงานให้การสนับสนุนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น ได้รับโอกาสเรียนต่อ เพื่อปรับตำแหน่งงานสูงขึ้นตามคุณวุฒิ พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.79, \sigma = .71$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 4

ตารางที่ 8 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เมื่อเกิดปัญหาได้รับความยุติธรรม เช่น หัวหน้าพิจารณาจากเหตุและผล ไม่ได้เกิดจากความลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	5 (8.20)	41 (67.21)	13 (21.31)	2 (3.28)	2.80	.63	มาก	2
2. เมื่อมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งได้รับความยุติธรรม เช่น ได้รับการพิจารณาจากความรู้ความสามารถมากกว่าความพอใจของผู้บังคับบัญชา	5 (8.20)	42 (68.85)	12 (19.67)	2 (3.28)	2.82	.62	มาก	1
3. เมื่อมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนได้รับความเป็นธรรม เช่น ได้รับการพิจารณาจากการปฏิบัติงาน	4 (6.60)	43 (70.50)	11 (18.00)	3 (4.90)	2.79	.64	มาก	3
ภาพรวม					2.80	.57	มาก	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ด้านความยุติธรรมในหน่วยงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.80$ ,  $\sigma = .57$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

เมื่อมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งได้รับความยุติธรรม เช่น ได้รับการพิจารณาจากความรู้ความสามารถมากกว่าความพอใจของผู้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.82$ ,  $\sigma = .62$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาคือเมื่อเกิดปัญหาได้รับความยุติธรรม เช่น หัวหน้าพิจารณาจากเหตุและผล ไม่ได้เกิดจากความลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.82$ ,  $\sigma = .62$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และเมื่อมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนได้รับความเป็นธรรม เช่น ได้รับการพิจารณาจากการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.79$ ,  $\sigma = .64$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 3

ตารางที่ 9 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สวัสดิการภายในหน่วยงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน ได้รับ ความสะดวกรวดเร็วดี	20 (32.79)	35 (57.38)	6 (9.84)	0 (0.00)	3.23	.62	มาก	2
2. สวัสดิการค่าตอบแทนพิเศษ ต่าง ๆ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่าวิชาชีพ ที่ได้รับเพียงพอต่อ การครองชีพ	14 (22.95)	31 (50.82)	14 (22.95)	2 (3.28)	2.93	.77	มาก	4
3. สวัสดิการเงินเพิ่ม เช่น โบนัส เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มีขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง	31 (50.82)	25 (40.98)	4 (6.56)	1 (1.64)	3.41	.69	มากที่สุด	1

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
4. สวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความพึงพอใจแล้ว	15 (24.59)	37 (60.66)	9 (14.75)	0 (0.00)	3.10	.62	มาก	3
	ภาพรวม				3.17	.53	มาก	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของหน่วยงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.17$ ,  $\sigma = .53$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

สวัสดิการเงินเพิ่ม เช่น โบนัส เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างยิ่งพบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 3.41$ ,  $\sigma = .69$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือสวัสดิการภายในหน่วยงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน ได้รับความสะดวกรวดเร็วดี พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.23$ ,  $\sigma = .62$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และสวัสดิการค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่าวิชาชีพ ที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพ พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.93$ ,  $\sigma = .77$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 4

ตารางที่ 10 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. รู้สึกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง	21 (34.43)	36 (59.02)	4 (6.56)	0 (0.00)	3.28	.58	มากที่สุด	1
2. รู้สึกงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพ	10 (16.39)	47 (77.05)	4 (6.56)	0 (0.00)	3.10	.47	มากที่สุด	3
3. รู้สึกงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถเป็นอาชีพที่ยั่งยืน	15 (24.59)	41 (67.21)	5 (8.20)	0 (0.00)	3.16	.55	มากที่สุด	2
	ภาพรวม				3.18	.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.18$ ,  $\sigma = .46$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

รู้สึกว่าการที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 3.28$ ,  $\sigma = .58$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือรู้สึกงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถเป็นอาชีพที่ยั่งยืน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.16$ ,  $\sigma = .55$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และรู้สึกงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพ พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.10$ ,  $\sigma = .47$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 3

ตารางที่ 11 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความพึงพอใจในงาน

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. รู้สึกมีความสุขกับการปฏิบัติงาน เช่น สามารถทำงานจนถึงเกษียณอายุราชการ	4 (6.56)	43 (70.49)	13 (21.31)	1 (1.64)	2.82	.56	มาก	3
2. รู้สึกพึงพอใจตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	4 (6.56)	46 (75.41)	10 (16.39)	1 (1.64)	2.87	.53	มาก	1
3. รู้สึกพึงพอใจงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบ เหมาะสมดีแล้ว สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี	5 (8.20)	45 (73.77)	9 (14.75)	2 (3.28)	2.87	.59	มาก	2
ภาพรวม					2.85	.47	มาก	

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.85$ ,  $\sigma = .47$ ) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

รู้สึกพึงพอใจตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.87$ ,  $\sigma = .53$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาคือรู้สึกพึงพอใจงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบเหมาะสมดีแล้ว สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.87$ ,  $\sigma = .59$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และรู้สึกมีความสุขกับการปฏิบัติงาน เช่น สามารถทำงานจนถึงเกษียณอายุราชการ พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 2.82$ ,  $\sigma = .56$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 3

### ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามเพศ

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	เพศ					
	ชาย		แปลผล	หญิง		แปลผล
	$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$	
1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	2.95	.40	มาก	2.94	.46	มาก
2. ด้านความเพียงพอของรายได้	2.32	.60	น้อย	2.53	.56	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	2.91	.65	มาก	2.79	.49	มาก
4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่	2.96	.51	มาก	2.83	.53	มาก
5. ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน	2.79	.60	มาก	2.81	.56	มาก
6. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	3.12	.48	มาก	3.19	.56	มาก
7. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.21	.49	มาก	3.17	.46	มาก
8. ด้านความพึงพอใจในงาน	2.97	.33	มาก	2.80	.52	มาก
รวม	2.90	.27	มาก	2.88	.35	มาก

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ  
บุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรเพศชาย  
มีค่าเฉลี่ยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า  
บุคลากรเพศชาย มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา  
คือด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง  
หน้าที่ และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง บุคลากรเพศหญิง มีขวัญและ  
กำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือด้านความยุติธรรมใน  
หน่วยงาน และด้านความเพียงพอของรายได้ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย



ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจใน  
การปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามอายุ

ขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงาน	อายุ											
	ไม่เกิน 30 ปี			31-35 ปี			36-40 ปี			ตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป		
			แปล ผล			แปล ผล			แปล ผล			แปล ผล
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านสภาพ การปฏิบัติงาน	2.92	.57	มาก	2.97	.37	มาก	2.91	.47	มาก	2.96	.46	มาก
2. ด้านความเพียงพอ ของรายได้	2.50	.69	น้อย	2.21	.58	น้อย	2.58	.60	มาก	2.55	.50	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา	2.72	.42	มาก	2.92	.67	มาก	2.92	.55	มาก	2.74	.47	มาก
4. ด้านโอกาส ความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่	2.83	.70	มาก	2.91	.42	มาก	2.97	.41	มาก	2.78	.63	มาก
5. ด้านความยุติธรรม ในหน่วยงาน	2.89	.69	มาก	2.90	.51	มาก	2.88	.34	มาก	2.67	.69	มาก
6. ด้านสวัสดิการของ หน่วยงาน	3.13	.83	มาก	3.14	.40	มาก	3.28	.66	มาก	3.12	.45	มาก
7. ด้านความมั่นคง ในการปฏิบัติงาน	3.06	.14	มาก	3.31	.43	มากที่สุด	3.08	.51	มาก	3.19	.50	มาก
8. ด้านความพึงพอใจ ในงาน	2.72	.33	มาก	2.93	.51	มาก	2.92	.45	มาก	2.78	.51	มาก
รวม	2.85	.42	มาก	2.91	.29	มาก	2.94	.36	มาก	2.85	.32	มาก

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีอายุ 36-40 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมา คือบุคลากรมีอายุ 31-35 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแต่ละช่วงอายุ พบว่า

บุคลากรช่วงอายุ 36-40 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือด้าน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีอายุ 31-35 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีอายุไม่เกิน 30 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา											
	ม.ปลายหรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือเทียบเท่า			ป.ตรี			สูงกว่าป.ตรี		
	μ	σ	มาก	μ	σ	มาก	μ	σ	มาก	μ	σ	มาก
1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	2.90	.49	มาก	3.04	.20	มาก	2.96	.43	มาก	2.82	.60	มาก
2. ด้านความเพียงพอของรายได้	2.60	.43	มาก	2.81	.41	มาก	2.35	.55	มาก	2.48	.73	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	2.80	.49	มาก	3.09	.43	มาก	2.81	.47	มาก	2.68	.79	มาก
4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	2.85	.14	มาก	3.06	.37	มาก	2.85	.60	มาก	2.77	.49	มาก
5. ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน	2.67	.41	มาก	3.11	.37	มาก	2.80	.63	มาก	2.64	.46	มาก
6. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	3.25	.94	มาก	3.50	.52	มากที่สุด	3.16	.44	มาก	2.87	.53	มาก
7. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.00	.47	มาก	3.15	.47	มาก	3.22	.37	มาก	3.15	.72	มาก
8. ด้านความพึงพอใจในงาน	2.87	.38	มาก	3.19	.34	มาก	2.81	.51	มาก	2.73	.42	มาก
รวม	2.87	.41	มาก	3.12	.25	มาก	2.87	.27	มาก	2.77	.45	มาก

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีระดับการศึกษานุปริญญา หรือเทียบเท่า มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือบุคลากรมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแต่ละช่วงระดับการศึกษา พบว่า

บุคลากรมีระดับการศึกษานุปริญญา หรือเทียบเท่า มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้ บุคลากรมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานและลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	รายได้											
	ไม่เกิน 10,000		แปลผล	10,001-15,000		แปลผล	15,001-20,000		แปลผล	ตั้งแต่ 20,001		แปลผล
	บาท			บาท			บาท			บาทขึ้นไป		
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ				
1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	3.11	.51	มาก	2.92	.38	มาก	2.87	.33	มาก	2.96	.57	มาก
2. ด้านความเพียงพอของรายได้	2.33	.78	น้อย	2.42	.50	น้อย	2.49	.47	น้อย	2.58	.67	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	2.94	.61	มาก	2.95	.41	มาก	2.74	.58	มาก	2.67	.61	มาก
4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่	2.97	.68	มาก	2.95	.36	มาก	2.90	.45	มาก	2.65	.67	มาก
5. ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน	3.15	.65	มาก	2.85	.35	มาก	2.82	.42	มาก	2.51	.78	มาก
6. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	3.22	.74	มาก	3.22	.52	มาก	3.23	.48	มาก	2.98	.48	มาก
7. ด้านความมั่นคงในการ ปฏิบัติงาน	3.19	.53	มาก	3.15	.42	มาก	3.18	.45	มาก	3.22	.53	มาก
8. ด้านความพึงพอใจในงาน	2.96	.48	มาก	2.91	.45	มาก	2.80	.59	มาก	2.76	.39	มาก
รวม	2.99	.42	มาก	2.92	.31	มาก	2.88	.22	มาก	2.79	.38	มาก

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามรายได้ พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุด รองลงมา คือบุคลากรมีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานช่วงรายได้ต่อเดือน พบว่า

บุคลากรมีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีรายได้ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา  
จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง											
	ลูกจ้างประจำ		แปลผล	พนง.เทศบาล ระดับ 1-3		แปลผล	พนง.เทศบาล ระดับ 4-5		แปลผล	พนง.เทศบาล ระดับ 6 ขึ้นไป		แปลผล
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	3.00	.38	มาก	3.29	.28	มากที่สุด	2.83	.42	มาก	2.93	.49	มาก
2. ด้านความเพียงพอของรายได้	2.71	.55	มาก	2.17	.84	น้อย	2.25	.42	น้อย	2.51	.60	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	2.94	.47	มาก	3.21	.50	มาก	2.81	.40	มาก	2.72	.64	มาก
4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่	2.96	.54	มาก	2.81	.38	มาก	2.85	.32	มาก	2.84	.65	มาก
5. ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน	3.04	.69	มาก	3.17	.33	มาก	2.73	.36	มาก	2.67	.68	มาก
6. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	3.43	.70	มากที่สุด	3.13	.60	มาก	3.15	.47	มาก	3.05	.44	มาก
7. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.10	.38	มาก	3.42	.57	มากที่สุด	3.06	.44	มาก	3.27	.49	มาก
8. ด้านความพึงพอใจในงาน	3.02	.40	มาก	2.83	.58	มาก	2.84	.41	มาก	2.77	.53	มาก
รวม	3.03	.35	มาก	3.00	.29	มาก	2.82	.29	มาก	2.84	.33	มาก

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีระดับตำแหน่งลูกจ้างประจำ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมา คือตำแหน่งพนักงานเทศบาลระดับ 1-3 มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานช่วงระดับตำแหน่ง พบว่า

บุคลากรมีตำแหน่งลูกจ้างประจำ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีตำแหน่ง พนักงานเทศบาลระดับ 1-3 มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีตำแหน่ง พนักงานเทศบาลระดับ 4-5 มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีตำแหน่ง พนักงานเทศบาลระดับ 6 ขึ้นไป มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้



ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา  
จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน											
	ไม่เกิน 5 ปี			6-10 ปี			11-15 ปี			ตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป		
			แปลผล			แปลผล			แปลผล			แปลผล
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	2.99	.56	มาก	2.89	.32	มาก	3.00	.37	มาก	2.91	.49	มาก
2. ด้านความเพียงพอของรายได้	2.31	.66	น้อย	2.18	.44	น้อย	2.73	.54	มาก	2.55	.54	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	2.83	.63	มาก	2.83	.63	มาก	2.99	.40	มาก	2.71	.51	มาก
4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่	2.86	.65	มาก	2.96	.44	มาก	2.98	.26	มาก	2.73	.63	มาก
5. ด้านยุติธรรมในหน่วยงาน	2.95	.65	มาก	2.90	.46	มาก	2.93	.23	มาก	2.55	.69	มาก
6. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	3.19	.74	มาก	2.96	.27	มาก	3.37	.49	มากที่สุด	3.14	.52	มาก
7. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.21	.52	มาก	3.26	.41	มากที่สุด	3.11	.37	มาก	3.17	.54	มาก
8. ด้านความพึงพอใจในงาน	2.87	.48	มาก	2.74	.47	มาก	3.07	.31	มาก	2.75	.54	มาก
รวม	2.90	.44	มาก	2.84	.24	มาก	3.02	.23	มาก	2.81	.34	มาก

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สูงที่สุด รองลงมา คือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า

บุคลากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมา คือด้านมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือด้านสวัสดิการของหน่วยงานด้านสภาพการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเพียงพอของรายได้

บุคลากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น และเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาจากบุคลากรในสังกัดเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 61 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีสถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) และสถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare Mean) ผลการศึกษาตามที่ได้นำเสนอไปแล้วทั้งหมดในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะโดยลำดับดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษา เรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งพนักงานเทศบาลระดับ 6 ขึ้นไป มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

2. ผลการศึกษาวขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรมีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน เช่น ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติอยู่เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญทำให้งานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ สูงเป็นอันดับแรก

ด้านความเพียงพอของรายได้ บุคลากรมีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เรื่องรายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่คล้ายคลึงกันมีความเหมาะสม สูงเป็นอันดับแรก

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา บุคลากรมีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เรื่อง ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองสนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าให้ความสำคัญเองในระหว่างปฏิบัติงานกับลูกน้อง สูงเป็นอันดับแรก

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ บุคลากรมีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เรื่อง หน่วยงานให้โอกาสได้รับพิจารณาความดี ความชอบ เช่น ได้รับพิจารณาขั้นพิเศษ สูงเป็นอันดับแรก

ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน บุคลากรมีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เรื่อง เมื่อมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งได้รับความยุติธรรม เช่น ได้รับการพิจารณาจากความรู้ความสามารถมากกว่าความพอใจของผู้บังคับบัญชา สูงเป็นอันดับแรก

ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน บุคลากรมีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เรื่อง สวัสดิการเงินเพิ่ม เช่น โบนัส เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง สูงเป็นอันดับแรก

ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เรื่อง ความรู้สึกว่าที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง สูงเป็นอันดับแรก ด้านความพึงพอใจในงาน บุคลากรมีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เรื่อง ความรู้สึกพึงพอใจงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบเหมาะสมดีแล้ว สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี สูงเป็นอันดับแรก

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า

บุคลากรเพศชาย มีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมากกว่าเพศหญิง บุคลากรมีอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมากกว่ากลุ่มอายุอื่น

บุคลากรมีระดับการศึกษานุปริญญา หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น

บุคลากรมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น

บุคลากรมีระดับตำแหน่งลูกจ้างประจำ มีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมากกว่ากลุ่มระดับตำแหน่งอื่น

บุคลากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมากกว่ากลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่น

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า ในภาพรวมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรมีความคิดว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง และสวัสดิการของหน่วยงานดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ พึ่งแพง (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และสามารถอภิปรายผลรายด้านได้ ดังนี้

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในด้านสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน เช่น ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติอยู่เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญทำให้งานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริรัตน์ สุรพิพิธ (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ด้านสภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง

ด้านความเพียงพอของรายได้ พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในด้านความเพียงพอของรายได้อยู่ในระดับน้อย เนื่องมาจากรายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่คล้ายคลึงกันมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริรัตน์ สุรพิพิธ (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ด้านความเพียงพอของรายได้อยู่ในอันดับสุดท้าย และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปณิต สิงห์สุขโรจน์ (2555, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อบต.ท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความเพียงพอของรายได้อยู่ในอันดับสุดท้ายเหมือนกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองสนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าให้ความสำคัญในระหว่างปฏิบัติงานกับลูกน้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ พึ่งแพง

(2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในด้านความโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานให้โอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบ เช่น ได้รับพิจารณาขั้นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ พึ่งแพง (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ ตะวัน ศิลปประกอบ (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเมื่อมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งได้รับความยุติธรรม เช่น ได้รับการพิจารณาจากความรู้ความสามารถมากกว่าความพอใจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ พึ่งแพง (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในด้านสวัสดิการของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสวัสดิการเงินเพิ่ม เช่น โบนัส เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ พึ่งแพง (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านสวัสดิการของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก

ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากรู้สึกว่าการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปณต สิงห์สุขโรจน์ (2555, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อบต.ท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในด้านความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรู้สึกพึงพอใจงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบเหมาะสมดีแล้ว

สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ พึ่งแพง (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปอภิปรายผลได้ ดังนี้ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน เพราะเหตุผลว่าในปัจจุบันนี้ผู้หญิงและผู้ชายมีสิทธิเท่าเทียมกัน จึงทำให้ทั้งผู้หญิงและผู้ชายมีหน้าที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิวากร ศิริพงษ์ (2556, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน

อายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน เพราะส่วนใหญ่งานที่ปฏิบัติอยู่จะมีความคล้ายคลึงกันไม่มีผลกับอายุ จึงทำให้อายุไม่มี ความแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ ทิวากร ศิริพงษ์ (2556, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อายุต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่าง มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เพราะผู้ที่มีความรู้ในระดับสูงหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงไม่ผลต่อระดับ การศึกษา จึงทำให้ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปณต สิงห์สุขโรจน์ (2555, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน อบต.ท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีระดับการศึกษาต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เพราะบุคลากรสามารถซื้อของอุปโภค บริโภค ได้เท่าเทียมกัน จึงทำให้รายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัจฉรา ประสมผล (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี รายได้ต่อเดือนมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ระดับมาก

ระดับตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เพราะบุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล จึงทำให้ระดับตำแหน่งไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปณต สิงห์สุขโรจน์ (2555, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงาน อบต.ท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ตำแหน่งงานต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สิริรัตน์ สุรพิพิธ (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ระดับตำแหน่งต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เพราะบุคลากรปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีผลกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพย์ประภา ทองสี (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และลูกจ้างของเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สิริรัตน์ สุรพิพิธ (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรเทศบาลเมืองอ่างศิลา มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก แต่ผู้บริหารไม่ควรละเลยในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรให้มั่นคงและเพิ่มมากขึ้นอยู่เสมอ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านความเพียงพอของรายได้ จากการศึกษาพบว่า รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย เช่น เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน โดยไม่ต้องหารรายได้พิเศษ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงขอเสนอให้ผู้บริหารของเทศบาลเมืองอ่างศิลาเร่งแก้ไขปัญหาคำคัญทางด้านความเพียงพอของรายได้ ดังกล่าวนี้อ ควรมีนโยบายในการเพิ่มเงินเดือนและค่าตอบแทนที่แน่นอนให้กับบุคลากรพนักงานเทศบาลทุกระดับในทุก ๆ ปี เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเกิดความพึงพอใจและผูกพันกับองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



2. ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน จากการศึกษาพบว่า เมื่อมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน ได้รับความเป็นธรรม เช่น ได้รับการพิจารณาจากการปฏิบัติงาน เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงขอเสนอให้ผู้บริหารของเทศบาลเมืองอ่างศิลาเร่งแก้ไขปัญหาสำคัญทางด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ดังกล่าวนี้ ควรมีการกำหนดกฎระเบียบการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นความยุติธรรมให้กับบุคลากรพนักงานเทศบาล ที่มีผลงานเด่นชัดตรงตามข้อระเบียบที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจกับผลงานที่ได้ปฏิบัติงานและทำให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าแบ่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถของลูกน้องแต่ละคนโดยไม่ลำเอียง เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงขอเสนอให้ผู้บริหารของเทศบาลเมืองอ่างศิลาเร่งแก้ไขปัญหาสำคัญทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ดังกล่าวนี้ ต้องมีแนวทางหรือกฎระเบียบข้อบังคับในการแบ่งงานตามภาระหน้าที่ให้ตรงกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี ไม่เกิดข้อขัดแย้งกันของบุคลากร และความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดมิตรภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดีขึ้น และบุคลากรเกิดความรู้สึกอยากมาปฏิบัติงานทุกวัน

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านความเพียงพอของรายได้ จากการศึกษาพบว่า รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย เช่น เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน โดยไม่ต้องหารรายได้พิเศษ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรปรับขยายกรอบอัตราจ้างของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เพื่อปรับขึ้นเงินเดือนให้บุคลากรมีเงินเดือนเพิ่มมากยิ่งขึ้นให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ควรเร่งดำเนินการเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติของบุคลากร

2. ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน จากการศึกษาพบว่า เมื่อมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน ได้รับความเป็นธรรม เช่น ได้รับการพิจารณาจากการปฏิบัติงาน เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนจากผลงานของบุคลากร โดยไม่เลือกเป็นบุคคลให้เกิดความลำเอียงในการเลื่อนขั้นเงินเดือนควรให้ความยุติธรรมเสมอภาคทุกคน

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าแบ่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถของลูกน้องแต่ละคนโดยไม่ลำเอียง เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารไม่ควรเลือกปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชา ควรให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ

4. ด้านความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ศึกษามีความสุขกับการปฏิบัติงาน เช่น สามารถทำงานจนถึงเกษียณอายุราชการ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เป็นเสมือนครอบครัวเดียวกัน

5. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานให้การสนับสนุนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น ได้รับโอกาสเรียนต่อ เพื่อปรับตำแหน่งงานสูงขึ้นตามคุณวุฒิ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมจัดตั้งทุนเทศบาลให้บุคลากรศึกษาต่อ

6. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในและนอกสถานที่ปฏิบัติงานไม่ทำให้เกิดสภาวะกดดันระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น มีการร้องเรียน ประท้วง บริเวณสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการปรับปรุงสถานที่ตั้งเทศบาลให้เหมาะสม

7. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน จากการศึกษาพบว่า สวัสดิการค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่าวิชาชีพ ที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรปรับขยายกรอบอัตราจ้างของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เพื่อปรับค่าตำแหน่ง และค่าวิชาชีพ เพิ่มขึ้นให้เหมาะสม ควรเร่งดำเนินการเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติของบุคลากร

8. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการทำประกันชีวิตและสุขภาพให้กับพนักงานเทศบาล

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรของเทศบาลเมืองอ่างศิลาเท่านั้น ควรทำการวิจัยในลักษณะเดียวกันกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาหาแนวทางให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ควรศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากบุคลากรส่วนท้องถิ่นที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา เพื่อจะทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรส่วนท้องถิ่นมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- ชูรีนา คลานุรักษ์. (2547). *ขวัญและกำลังใจของครูในการปฏิบัติงาน*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถ้วน โรสณา ไต้ะนิแต่. (2550). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสร้างเสริมสุขภาพ, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ตะวัน ศิลป์ประกอบ. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพย์ประภา ทองสี. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง เทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิวากร ศิริพงษ์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทเดช ย้อยนวล. (2547). *ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาศึกษาศาสตร์เพื่อการพัฒนาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิมิต ขศกิจ. (2541). *ขวัญของครูประถมศึกษาในโรงเรียนเสียงก๊อในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาศึกษาศาสตร์เพื่อการพัฒนาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญชู กิจศิริสินชัย. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- บวรศักดิ์ มหัทธภักดิ์. (2541). *ขวัญในการทำงานของนักการภารโรงศึกษาจากโรงเรียนในสังกัดกรมการศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปณต สิงห์สุขโรจน์. (2555). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพรรณ พึ่งแพง. (2544). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญศรี แสงแก้ว. (2544). *ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิศไหม ชูเกื้อ. (2543). *ขวัญในการปฏิบัติงานบุคลากรในวิทยาลัยกานสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิริศร เป็รื่องเวทย์. (2549). *ขวัญและกำลังใจของข้าราชการชั้นประทวนและลูกจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่: ศึกษากรณี โรงเรียนสื่อสารทหารเรือ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนูญ จันทร์สุข. (2544). *ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในโรงเรียนเลี้ยงภัยและกันดาร จังหวัดยะลา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- เรวัต อุบลรัตน์. (2550). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายวิทยาการสื่อสาร: ศึกษากรณี กรมสื่อสารทหารเรือ กองทัพเรือ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ลัดดา แสงเมือง. (2548). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี สาขาระยอง สาขาพิษณุโลก*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิจิตร อวาทกุล. (2542). *เทคนิคมนุษยสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์.
- วิลาสินี สุวรรณภาพ. (2548). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมกิจการพลเรือนทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร คำศรี. (2543). *กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยยุควิกฤตเศรษฐกิจ: กรณีศึกษาสาขาภาค 3*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิริรัตน์ สุรพิพิธ. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรพล พะยอมรัมย์. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุนันทา สุขเลิศ. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลา. (2551). *แผนอัตรากำลังพนักงานจ้าง 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2555*. ชลบุรี: สำนักงานเทศบาลอ่างศิลา.
- อัจฉรา ประสมผล. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น  
เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ไม่เกิน 30 ปี

( ) 2. 31-35 ปี

( ) 3. 36-40 ปี

( ) 4. ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

( ) 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

( ) 4. ปริญญาตรี

( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือนที่ท่านได้รับปัจจุบัน

( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

( ) 2. 10,001-15,000 บาท

( ) 3. 15,001-20,000 บาท

( ) 4. ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่งปัจจุบัน

( ) 1. ลูกจ้างประจำ

( ) 2. พนักงานเทศบาลระดับ 1-3

( ) 3. พนักงานเทศบาลระดับ 4-5

( ) 4. พนักงานเทศบาลระดับ 6 ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

( ) 1. ไม่เกิน 5 ปี

( ) 2. 6-10 ปี

( ) 3. 11-15 ปี

( ) 4. ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็นด้วย (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ด้านสภาพการปฏิบัติงาน</b>				
1. พร้อมที่จะปฏิบัติงานเสมอ เช่น รู้สึกอยากมาทำงานทุกวัน				
2. สภาพแวดล้อมในและนอกสถานที่ปฏิบัติงานไม่ทำให้เกิดสภาวะกดดันระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น มีการร้องเรียน ประท้วง บริเวณสถานที่ปฏิบัติงาน				
3. บุคคลอื่นที่ร่วมงานไม่ทำให้เราเกิดความเบื่อหน่าย เช่น ผู้ร่วมงานเป็นมิตรกับเราเสมอ				
4. บุคคลอื่นที่ร่วมงานให้ความช่วยเหลือทุกเรื่อง เช่น ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกันดีทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานในหน้าที่				
5. มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับทุกคน เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อน ๆ ร่วมงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ				
6. การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน เช่น ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติอยู่เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญทำให้งานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ				
<b>ด้านความเพียงพอของรายได้</b>				
1. รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่				
2. รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย เช่น เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน โดยไม่ต้องหารรายได้พิเศษ				
3. รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่คล้ายคลึงกันมีความเหมาะสม				



รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็นด้วย (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา</b> 1. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองสนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าให้ความกันเองในระหว่างปฏิบัติงานกับลูกน้อง				
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ลูกน้องมีเรื่องเดือดร้อน หัวหน้าสามารถช่วยเหลือได้เสมอ				
3. ผู้บังคับบัญชามียินดีรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ลูกน้องมีปัญหาในงานหัวหน้ารับฟังและพร้อมแก้ไข				
4. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าแบ่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถของลูกน้องแต่ละคนโดยไม่ลำเอียง				
5. ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าสามารถให้ลูกน้องได้ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานโดยไม่มีปัญหา				
6. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกดี ๆ กับผู้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้ามีการพาลูกน้องไปสังสรรค์ หรือจัดกิจกรรมนอกพื้นที่ให้บ้าง				
<b>ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่</b> 1. หน่วยงานให้การสนับสนุนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น ได้รับโอกาสเรียนต่อ เพื่อปรับตำแหน่งงานสูงขึ้นตามคุณวุฒิ				

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็นด้วย (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
2. หน่วยงานส่งเสริมพนักงานในสังกัด ได้มี โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น มีโอกาส อบรม สัมมนา เพื่อเป็นผลงาน				
3. หน่วยงานให้บริการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น ไปเรื่อย ๆ เช่น เมื่อถึงเวลาปรับระดับตำแหน่งก็ ปรับขึ้นตามระเบียบโดยไม่มีเงื่อนไข				
4. หน่วยงานให้โอกาสได้รับพิจารณาความดี ความชอบ เช่น ได้รับพิจารณาขั้นพิเศษ				
<b>ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน</b>				
1. เมื่อเกิดปัญหาได้รับความยุติธรรม เช่น หัวหน้าพิจารณาจากเหตุและผล ไม่ได้เกิดจาก ความลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง				
2. เมื่อมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งได้รับ ความยุติธรรม เช่น ได้รับการพิจารณาจากความรู้ ความสามารถมากกว่าความพอใจของ ผู้บังคับบัญชา				
3. เมื่อมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนได้รับ ความเป็นธรรม เช่น ได้รับการพิจารณาจากการ ปฏิบัติงาน				
<b>ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน</b>				
1. สวัสดิการภายในหน่วยงาน เช่น การเบิกค่า รักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน ได้รับ ความสะดวกรวดเร็วดี				
2. สวัสดิการค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ เช่น ค่า ตำแหน่ง ค่าวิชาชีพ ที่ได้รับเพียงพอต่อการครอง ชีพ				

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็นด้วย (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
3. สวัสดิการเงินเพิ่ม เช่น โบนัส เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง				
4. สวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความพึงพอใจแล้ว				
<b>ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน</b>				
1. รู้สึกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง				
2. รู้สึกงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพ				
3. รู้สึกงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถเป็นอาชีพที่ยั่งยืน				
<b>ด้านความพึงพอใจในงาน</b>				
1. รู้สึกมีความสุขกับการปฏิบัติงาน เช่น สามารถทำงานจนถึงเกษียณอายุราชการ				
2. รู้สึกพึงพอใจตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน				
3. รู้สึกพึงพอใจงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบเหมาะสมดีแล้ว สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี				