

การสนับสนุนขวัญกำลังใจและความสุขในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่  
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2  
supporting morale and job happiness that affect performance of expressway police officers under the  
express traffic control center 2 job

กรณ์ สิงห์เศรษฐกิจ

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 ที่มีต่อ ขวัญกำลังใจ ความสุขในการปฏิบัติงาน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ (2) เพื่อวิเคราะห์และสรุปความสัมพันธ์ระหว่าง ขวัญกำลังใจ และ ความสุขในการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.933 ตัวอย่างจำนวน 132 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple regression Analysis) ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับค่อนข้างมากต่อเรื่องขวัญกำลังใจ ในระดับค่อนข้างมากได้แก่เรื่องความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน และในระดับค่อนข้างมากได้แก่เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าขวัญกำลังใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 และ ความสุขในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำหลัก:** ขวัญกำลังใจ ความสุขในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน

## Abstract

The purposes of this study aimed to (1) to survey and summarize the opinions of of expressway police officers (2) to analyze and summarize the relationship between morale and happiness at work, with efficiency in performing duties of expressway police officers Under the jurisdiction of the Express Traffic Control Center 2, the data collection tool was a questionnaire., the administered questionnaire with the reliability value of 0.933 and approved content validity by the experts were employed for data collection. The 132 samples were randomly selected by using the convenient sampling method. Both descriptive and inferential statistics were applied including percentage calculation, frequency, mean, standard deviation, as well as, multiple regression analysis.

The results showed that most of the respondents were male. aged between 31 and 40 years old when asked about their level of education It was found that most of the respondents had a bachelor's degree. It can also be concluded that The respondents had 5-10 years of work experience. Most respondents The morale is at a relatively high level in terms of morale. at a relatively high level, including happiness in performing duties of expressway police officers And at a quite high level, namely the efficiency of performing duties of the expressway police officers. According to the hypothesis testing that was statistically significant level at 0.05, it was proved that (1) Morale influences the performance of expressway police officers. under the jurisdiction of the Express Traffic Control Center 2 (2) Job happiness influences performance of expressway police officers. under the jurisdiction of the Express Traffic Control Center 2

**Key word:** Morale, Happiness at work, Efficiency at work.

### ที่มาและความสำคัญของ

ขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากรภายใน องค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ องค์การใดที่บุคลากรภายในองค์การมีขวัญกำลังใจดีจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ บุคลากรภายในองค์การมีความสุขในการทำงาน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์การใดที่บุคลากรภายในองค์การ

มี ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ หรือไม่ดี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็จะต่ำตามไปด้วย บุคลากรภายในองค์การขอ โอนย้ายหน่วยงาน ลาออกจากงาน ขาดงาน หรือมีปัญหาวินัยด้านอื่น ตามมาอีกด้วย ดังนั้นหากองค์การใดที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีความเข้าใจเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ถูกต้อง มีความเข้าใจว่าขวัญกำลังใจนั้นปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับปัจจัย

แวดล้อม ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรแล้ว นำมาประยุกต์เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้น บุคลากร องค์กรนั้นก็จะบรรลุวัตถุประสงค์อย่าง ยั่งยืน (ภักจिरา วิถี, 2561)

ในด้านการทำงานอย่างมีความสุขนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรนั้นปรารถนา หากได้ทำงานในที่ทำงานที่รู้สึกมีความสุขจะรู้สึกรัก ผูกพัน สนุกสนาน ความรู้สึกในการที่ตนจะต้องมาทำงาน จะ หหมดไป กลายเป็นการร่วมสนุกกับกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน การทำงานอย่างมีความสุขจะสามารถ ลดความเครียดและความขัดแย้งภายใน องค์กรซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความ เจริญก้าวหน้า และสามารถพัฒนาเป็น “องค์กรสุขภาวะ” หรือ “องค์กรแห่งความสุข” (Happy Workplace) ได้ องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) คือ องค์กรที่มีการส่งเสริมและพัฒนา คนในองค์กรให้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายให้คนทำงานใน องค์กรมีสุขภาพที่ดีในการทำงาน มีความปลอดภัย และอาชีวอนามัยที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดีในการ ทำงาน มีทักษะและประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงาน มีความรักและผูกพันในองค์กร เกินนวัตกรรมใหม่ ๆ ของระบบการจัดการและ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่เหมาะสมและยั่งยืน (ขวัญเมือง แก้วคำเกิง, 2561)

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ถือเป็น การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และ ทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการที่บุคลากร ในองค์กร จะทำงานได้มีประสิทธิภาพ สูงหรือต่ำ เป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละคนซึ่งสามารถ ตรวจสอบได้จาก (1) คุณภาพของ งาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้

ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมี ความพึงพอใจ (2) ปริมาณ (Quality) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตาม ความคาดหวังของหน่วยงาน (3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องถูกต้อง เหมาะสม กับหลักการและทันสมัย (4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ใน การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและ วิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมาก ที่สุด Peterson and Plowman (1989: p.325 อ้างถึง ใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความ สนใจที่จะศึกษาเพื่อให้เกิดความชัดเจน กับศูนย์ ควบคุมจราจรด่วน 2 ที่จะนำไปสู่ผลสรุปของ การศึกษาที่ว่า การสนับสนุนขวัญกำลังใจและ ความสุขในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน 2 โดยผู้วิจัยได้ นำเสนอ ปัญหา ของการ วิจัยของการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงาน ศูนย์ควบคุมจราจรด่วน 2 มีขวัญกำลังใจ ความสุข ในการ ปฏิบัติงาน และ ประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด

2. ขวัญกำลังใจและความสุขในการ ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน 2 หรือไม่

การศึกษาเรื่อง “การสนับสนุนขวัญกำลังใจ และ ความสุข ในการ ปฏิบัติงาน ที่ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจร ด่วน 2” นอกจากจะ ได้รับทราบถึงความคิดเห็นของ ประชากรที่มีต่อ ขวัญกำลังใจและความสุขในการ

ปฏิบัติงานแล้วการศึกษาในเรื่องนี้ยังทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนำไปสู่การวางแผนในเรื่อง ขวัญกำลังใจและความสุขในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นแนวทางสำคัญสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ธุรกิจที่ดำเนินการในด้านการให้บริการประชาชน จะได้ใช้ผลการศึกษาดังกล่าวในการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ

1. ธุรกิจสามารถนำผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแต่ละเรื่องไปใช้ในเรื่อง การวางแผนกลยุทธ์เสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2. ธุรกิจสามารถนำผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการส่งผลกระทบระหว่างปัจจัยด้าน ขวัญกำลังใจและความสุข ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 ไปใช้ในเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างตรงจุด

นอกจากนี้นักวิชาการและนักวิจัยยังสามารถนำผลการศึกษาไปขยายความรู้หรือทำการ ศึกษาต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างเป็นรูปธรรม

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 ที่มีต่อ ขวัญกำลังใจ ความสุขในการปฏิบัติงาน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่

2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปความสัมพันธ์ระหว่าง ขวัญกำลังใจ และ ความสุขในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2

## ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา

การศึกษานี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ซึ่งได้กล่าวต่อไปในหัวข้อขอบเขตเนื้อหา

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ในที่นี้หมายถึงประชากรที่จะให้ข้อมูล โดยการตอบคำถามที่แสดงไว้ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของประชากรไว้ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 เป็นบุคคลที่มีอาชีพตำรวจ ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานทางด่วน สังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2

2.2 เป็นบุคคลข้างต้นที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางด่วน

### 3. ขอบเขตของตัวอย่าง

ตัวอย่างในที่นี้หมายถึง บุคคลที่ผู้วิจัยสุ่ม หรือเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากประชากร

ที่ระบุคุณสมบัติไว้ข้างต้น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง  
นั้นผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่าง  
นั้น ผู้วิจัยได้ใช้สูตรคำนวณ Taro Yamane (1967)  
ซึ่งได้จำนวนทั้งสิ้น 132 คน จากจำนวนประชากร  
ทั้งหมด 197 คน

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่  
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้  
อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว และค่าสัมประ  
สิทธิ์อัลฟาของครอนแบช (Cronbach's alpha  
coefficient) เพื่อแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability)  
ของเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

2. สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การ  
วิเคราะห์การถดถอย เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบ  
สมมุติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ใน  
ลักษณะของการส่งผลหรืออิทธิพลระหว่างตัวแปร  
ต้นและตัวแปรตามที่กำลังกล่าวไว้ข้างต้นในเรื่องของตัว  
แปรแต่ละประเภท

### การทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญ  
กำลังใจ

ฮอว์เวิร์ทและเชอร์แมน (Herbert &  
Sherman, 1961 อ้างถึงใน วิรุฬหกิจ กลิ่นละออม,  
2560) ให้คำนิยามขวัญและกำลังใจหมายถึงท่าที  
ของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อการปฏิบัติงานความ  
พอใจในการที่จะทำงานและการปรับตัวของ  
ผู้ปฏิบัติงาน

ในขณะที่ เดวิส (Davis 1962, pp. 212-214  
อ้างถึงใน ไตรรัตน์ ยืนยง, 2559) ได้กล่าวถึง ขวัญ  
ว่าเป็นภาวะของจิตใจที่เกิดขึ้นในตัว บุคคลหรือ  
กลุ่มบุคคล โดยภาวะของจิตใจเกิดจากสถานการณ์  
ที่อยู่รอบๆตัว สภาพแวดล้อมและ สภาพจิตใจของ  
บุคคล แล้วแสดงออกในทางอารมณ์ความคิด ความ  
ตั้งใจ ความรักงาน และมีสมาธิ เป็นต้น ขวัญของ  
บุคคลย่อมมีสภาพเปลี่ยนแปลงได้

นอกจากนี้ คาร์เวล (Carvell, 1970 อ้างถึงใน  
จรรยา ห่วงเทศ, 2558) กล่าวถึง องค์ประกอบ  
ของขวัญในการทำงานของพนักงานมีดังนี้

1) คุณค่าของงาน ถ้าคนงานมี  
ความรู้สึกว่างานที่เขาทำอยู่นั้นมีคุณค่าต่อตนเองก็  
จะมีความภูมิใจ มีสถานะภาพดีมีความพึงพอใจ  
หรือได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่นๆ ทั่วไป

2) การนิเทศงาน ถ้าคนงานได้รับสิ่ง  
ต่างๆ จากผู้บริหาร เช่น ความเอาใจใส่ความ  
ยุติธรรม ไม่ก้าวร้าว รักษาความสัตย์ซื่อสัตย์ต่อ  
คนงาน เป็นที่ปรึกษาทั้งส่วนตัว และการทำงานได้  
หรือให้ความสนับสนุนเห็นอกเห็นใจ เข้าใจและมี  
ความใกล้ชิดกับคนงานเป็นอย่างดี

3) สภาพการทำงานได้แก่ สภาพการ  
ทำงานในด้านต่างๆ ความสะอาด ความมีระเบียบ  
เรียบร้อย ความปลอดภัยสิ่งแวดล้อมดีเครื่องมือ  
เครื่องจักรมีพอสำหรับการทำาน อุณหภูมิ  
พอเหมาะ การถ่ายเทอากาศดี เป็นต้น สิ่งต่างๆ  
เหล่านี้จะมีส่วนส่งเสริมทำให้คนงานมีขวัญในการ  
ทำงานดี

4) ค่าจ้างและแรงงาน ค่าจ้างและ  
แรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างขวัญและ  
กำลังใจในการทำงาน เช่น ถ้ามีการให้รางวัลมีการ

ขึ้นเงินเดือนสม่ำเสมอมีการแบ่งปันรายได้ หรือ รายได้ที่ได้ได้นอกเหนือจากเงินเดือนหรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุก็จ่ายเงินชดเชยให้อย่างยุติธรรมถ้าคนงาน ได้รับอย่างนี้ ก็จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สูงมาก

5) โอกาสที่จะก้าวหน้า ใน การทำงานของคนเรา มีความต้องการที่จะก้าวหน้าอยู่ ตลอดเวลาการที่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การ งานของตน จึงเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการ ทำงาน เมื่อผู้บริหารมีหลักเกณฑ์และนโยบายที่ แน่นนอน ซึ่งคนงานทุกคนสามารถรู้และทราบได้ ล่วงหน้าเกี่ยวกับการจ้างงาน

6) ความปลอดภัย เป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ขวัญของคนงาน ดี คือ คนงานจะมีความรู้สึกว่าการปลอดภัยและมั่นคงใน การทำงาน

7) การจัดการและการบริหารงาน เป็นองค์ประกอบและเป็นตัวแปรที่สำคัญมาก เพราะการจัดการหรือการบริหารที่ดีอาจจะทำให้ ขวัญดีหรือไม่ดีได้ง่าย

8) สภาพแวดล้อมทางสังคม ถ้า คนงานมีความสบายใจ เขาก็จะมีขวัญดี ถ้าหากเขา ทำงานอยู่ใน กลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกัน เช่น การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา ตลอดจนสภาพแวดล้อม ของ ครอบครัวที่คล้ายกันหรือเหมือนกัน ก็

9) การติดต่อสื่อสาร เป็น องค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะทำให้คนงานมีขวัญดี เพราะการ ติดต่อสื่อสารจะทำให้คนงานรู้ความ เป็นไปของ

10) ผลตอบแทนที่คนงานพึงได้รับ ถ้าองค์การมีผลตอบแทนที่ดี เช่น เมื่อเกษียณก็มี

เงินบำเหน็จบำนาญ การลาพักผ่อนประจำปีก็ได้รับ เงินเดือนเพิ่มหรือจ่ายเงินชดเชยให้เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ในการทำงาน มีการประกันภัยให้กับตนเองจ่ายค่า รักษาพยาบาลให้หรืออื่นๆ ที่เป็น ค่าตอบแทน ก็จะ ทำให้คนงานในองค์การนั้นเป็นบุคคลที่มีขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาที่ได้จากคำอธิบายข้างต้น สามารถสรุปขวัญกำลังใจ ได้ดังต่อไปนี้

- ด้านลักษณะท่าทางบทบาทของ ผู้นำ

- ด้านความพึงพอใจในหน้าที่งาน

- ความพึงพอใจต่ออุดมการณ์ของ

องค์การ

- การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อน

ขั้น เลื่อนตำแหน่ง

- ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

- ด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2. การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับ ความสุขในการปฏิบัติงาน

วินา มิ่งเมือง (2551 อ้างถึงใน ฉวีชญา ศรี จันทร, 2560) ได้ให้ความหมายของความสุขในการ ทำงานว่า เป็นความสุขที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน อัน เป็นความสุขที่ได้จากตัวงาน ซึ่งต้องจัดการกับงาน หรือปฏิบัติต่องานให้ถูกต้อง โดยสร้างความรู้สึ กทางบวก ต่องานจากการมองเห็นคุณค่าในงาน

ในขณะที่ Manion (2003 อ้างถึงใน ถิธรัตน์ พิมพาภรณ์, 2559) กล่าวว่า iva ความสุขในการ ทำงาน คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลการ ตอบสนองจากการกระทำของตนเอง มีการ แสดงออก มีความปลาบปลื้มใจ ส่งผลให้สามารถ ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลจากการ

ประสบความสำเร็จในงาน ทำให้ส่งผลถึงอารมณ์ทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน ทำให้บรรยากาศในที่ทำงานรื่นรมย์ เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความผูกพันในงาน

นอกจากนี้ Warr (2007 อ้างถึงใน สิริพันธ์ ชุนเพชร, 2560) กล่าวถึง ความสุขในการทำงาน คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน

ผลการศึกษาที่ได้จากคำอธิบายข้างต้นสามารถสรุปความสุขในการปฏิบัติงาน ได้ดังต่อไปนี้

- ด้านการติดต่อสัมพันธ์
- ด้านการรักและผูกพันในงาน
- ด้านความสำเร็จในงาน
- ด้านการเป็นที่ยอมรับ

### 3. การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วสุธิดา นักเกษม (2561) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ประสิทธิภาพในการทำงานเชิงเศรษฐศาสตร์ ซึ่งหมายถึงความสามารถในการผลิตสินค้าหรือการบริการให้ได้มากที่สุดโดยใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าที่น้อยที่สุดและ ประหยัดเวลาที่สุด ส่วน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์ หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นจะพิจารณาถึงความสามารถ ความตั้งใจความพยายามความคล่องแคล่ว ในการปฏิบัติโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้รวดเร็ว ทันเวลา และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในขณะที่ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ปานิสรา ทิตาทร, 2560) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิด การสูญเสียที่น้อยที่สุด

นอกจากนี้ ซาลินิค (Zaleanick, 1958 อ้างถึงใน ทศนีย์ นิมนภาโรจน์, 2562) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal) มาก

น้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการ  
ตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมี  
ประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน

ผลการศึกษาที่ได้จากคำอธิบายข้างต้น  
สามารถสรุปประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้  
ดังต่อไปนี้

- ด้านคุณภาพของงาน
- ด้านปริมาณงาน
- ด้านระยะเวลา
- ด้านค่าใช้จ่าย

### การทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับความสัมพันธ์/ การส่งผล/ หรืออิทธิพลระหว่าง ตัวแปร

1. ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่  
เกี่ยวข้อง

ฮอว์เวิร์ทและเชอร์แมน (Herbert  
& Sherman, 1961 อ้างถึงใน วิรุฬจิด กลิ่นละออม,  
2560), เดวิส (Davis 1962, pp. 212–214 อ้างถึงใน  
ไตรรัตน์ ยืนยง, 2559) และ คาร์เวล (Carvell, 1970  
อ้างถึงใน จรรยา ห่วงเทศ, 2558) ได้อธิบายถึงผลที่  
เกิดจากการที่ขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า ประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานนั้นจะเกิดผลตามมาต่อขวัญ  
กำลังใจในเรื่องต่อไปนี้คือ (1) ด้านลักษณะท่าทาง  
บทบาทของผู้นำ (2) ด้านความพึงพอใจในหน้าที่  
งาน (3) ความพึงพอใจต่ออุดมการณ์ขององค์กร  
(4) การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อน

ตำแหน่ง (5) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (6)  
ด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

คำอธิบายดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับ  
กับเรื่องที่ทำการศึกษาคือ ความสัมพันธ์ในลักษณะ  
ของการ ส่งผลระหว่าง ขวัญกำลังใจ กับ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงสรุปได้ว่า ขวัญ  
กำลังใจ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์  
ควบคุมจราจรด่วน2

### 1.2 การทบทวนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภักจิรา วิถี (2561) ได้ทำการศึกษา  
ขวัญกำลังใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหาร  
ราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 29 ผลการศึกษพบว่า  
ขวัญกำลังใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหาร  
ราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 29 ด้านลักษณะท่าทาง  
บทบาทผู้นำด้านความพึงพอใจต่ออุดมการณ์ของ  
องค์กร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้าน  
สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพใน  
การปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ 0.05

สมบัติ ปัญญาจิรพงศ์ (2556) ได้  
ทำการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน  
ของ กำลังพลชั้นประทวน พลทหาร และ  
อาสาสมัครในพื้นที่ปฏิบัติงานของกองบัญชาการ  
ป้องกัน ชายแดนจันทบุรี และตราด ผลการวิจัย  
พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลัง  
พลชั้น ประทวน พลทหารและอาสาสมัครในพื้นที่  
ปฏิบัติงานของกองบัญชาการป้องกันชายแดน  
จันทบุรี และตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ



พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสภาพการทำงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการยอมรับในการทำงานและความมั่นคง และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วย อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสวัสดิการของหน่วยอยู่ในระดับปานกลาง

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับการพัฒนาสมรรถนะอย่างสร้างสรรค์ สรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีการส่งผลต่อกัน สามารถอธิบายในที่นี้ได้ว่าการพัฒนาสมรรถนะอย่างสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานนั้นเป็นผลมาจากการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ข้อสรุปจากการทบทวนข้างต้นนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่างขวัญกำลังใจและความสุขในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 ได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : ขวัญกำลังใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วีนา มิ่งเมือง (2551 อ้างถึงใน ณิชชยา ศรีจันทร์, 2560), Manion (2003 อ้างถึงใน

ดิตรัตน์ พิมพาภรณ์, 2559 และ Warr (2007 อ้างถึงใน สิริพันธ์ ขุนเพชร, 2560) ได้อธิบายถึงผลที่เกิดจากการความสุขในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า ประสิทธิภาพนั้นจะเกิดผลตามมาต่อความสุขในการปฏิบัติงานในเรื่องต่อไปนี้คือ (1) ความภาคภูมิใจที่จะซื้อสินค้าภายใต้ตราสินค้าเดิมต่อไป (2) การตัดสินใจซื้อสินค้าโดยไม่ลังเล (3) การแนะนำต่อบุคคลอื่น

คำอธิบายดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาคือ ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่างความสุขในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงสรุปได้ว่าความสุขในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2

## 2.2 การทบทวนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุตินา แหวนนาค (2564) ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับมาก 3) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และด้านระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกันความสุขในการ

ทำงานด้านสังคมดีและด้านแสวงหาความรู้มี  
อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการ  
กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
.05

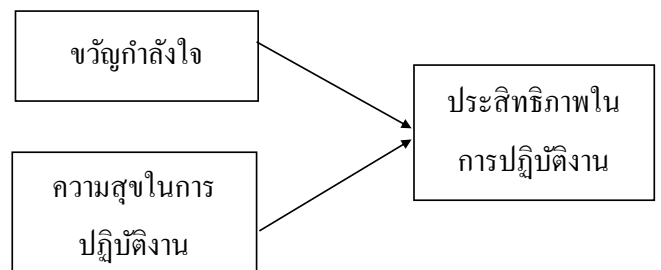
ชุตินา ยุก โกล สล (2562) ได้  
ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการ  
ทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของ บุคลากร  
ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ  
(ส่วนกลาง) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย  
พบว่า ระดับความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ระดับ  
ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภาพ  
รวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ  
ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับ  
ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัด  
สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ส่วนกลาง) มี  
ความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย  
สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.082

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และ  
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง  
กับการพัฒนาสมรรถนะอย่างสร้างสรรค์ สรุปได้  
ว่าตัวแปรทั้งสองมีการส่งผลต่อกัน สามารถอธิบาย  
ในที่นี้ได้ว่าการพัฒนาสมรรถนะอย่างสร้างสรรค์ ที่  
เกิดขึ้นกับพนักงานนั้นเป็นผลมาจากการบริหารการ  
เปลี่ยนแปลงข้อสรุปจากการทบทวนข้างต้นนำไปสู่  
การตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ใน  
ลักษณะของการส่งผลกระทบว่าการบริหารการ  
เปลี่ยนแปลง กับการพัฒนาสมรรถนะอย่าง  
สร้างสรรค์ ได้ดังนี้

ข้อสรุปจากการทบทวนข้างต้น  
นำไปสู่การตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับ  
ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบ  
ระหว่างขวัญกำลังใจและความสุขในการปฏิบัติงาน กับ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2ได้  
ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 : ความสุขในการปฏิบัติงาน  
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุม  
จราจรด่วน2

#### กรอบแนวคิด



ภาพข้างต้นเป็นภาพที่แสดงให้เห็นถึง  
เส้นทางของความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผล  
ระหว่าง ขวัญกำลังใจ และความสุขในการ  
ปฏิบัติงานที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่ง  
ในที่นี้อธิบายได้ดังนี้

1. ขวัญกำลังใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน  
การปฏิบัติงานโดยที่ ภัคจิรา วิถี (2561)และ สมบัติ  
ปัญญาจิรพงศ์ (2556) ได้อธิบายว่าประสิทธิภาพใน  
การปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลผู้นั้นมีขวัญ  
กำลังใจในการปฏิบัติงานก่อน

2. ความสุขในการปฏิบัติงานส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยที่ ชุตินา แหวน  
นาค (2564) และ ชุตินา ยุก โกล สล (2562) ได้อธิบาย

ว่าความกักตุนในตราสินค้าจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นมีความสุขในการปฏิบัติงาน

## ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าวส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากรได้แก่

1. เป็นบุคคลอาชีพตำรวจที่ปฏิบัติงานในส่วนงานทางด่านสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่าน 2
2. เป็นบุคคลข้างต้นที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางด่านจำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 197 คน (สังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่าน 2, 2566)

## ตัวอย่าง

ตัวอย่าง หมายถึง ตัวแทนของประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาเนื่องจากขนาดของประชากรที่มีขนาดใหญ่ และผู้วิจัยจะใช้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกับประชากรของการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ดังต่อไปนี้

- 1) ทบทวนคุณสมบัติของประชากรที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น

2) การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

3) เพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างของแต่ละพื้นที่ที่จะทำการเก็บ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เริ่มจากการกำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้ (สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane (Yamane, 1967) ในการใช้สูตรสำเร็จรูปของ Yamane นั้นจะใช้ค่าความเคลื่อนที่ระดับบวกลบร้อยละ 5 และมีค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งในกรณีนี้มีค่าประชากรจำนวน 197 คน จะได้ค่าขนาดตัวอย่างเท่ากับ 132 คน

4) การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์โดยใช้แอปพลิเคชันสำเร็จรูปจำนวน 132 ชุด และได้รับความร่วมมือในการตอบกลับจำนวน 132 ชุด

## เครื่องมือในการศึกษา

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์และความคิดเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ มีทั้งคำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง “ขวัญกำลังใจ” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง “ความสุขในการปฏิบัติหน้าที่” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร เรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่” มีคำถาม จำนวนทั้งสิ้น 8 ข้อ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่ง ระดับคะแนนโดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

## สรุปผลการศึกษา

### 1. สรุปผลข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงาน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี

### 2. สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ผล การศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ได้แก่

2.1. ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจขวัญกำลังใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับค่อนข้างมากต่อ เรื่องขวัญกำลังใจ ในระดับค่อนข้างมากได้แก่เรื่อง ความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน และในระดับค่อนข้างมากได้แก่เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน

2.2. ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการ วิเคราะห์ว่าอิทธิพลของการสนับสนุนขวัญกำลังใจ และความสุขในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจร ด่วน2 จากการศึกษาพบว่า การสนับสนุนขวัญ กำลังใจและความสุขในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจร ด่วน2 ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับ สมมุติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

## การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในเรื่องนี้เป็นการอภิปราย ผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎีและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาที่พบว่าขวัญกำลังใจมี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุม จราจรด่วน2 มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิส (Davis 1962, pp. 212–214 อ้างถึงใน ไตรรัตน์ ยืน ยง, 2559) ที่อธิบายว่า ขวัญกำลังใจเป็นภาวะของจิตใจที่ เกิดขึ้นในตัว บุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยภาวะของ จิตใจเกิดจากสถานการณ์ที่อยู่รอบๆ ตัว สภาพแวดล้อมและ สภาพจิตใจของบุคคล แล้ว แสดงออกในทางอารมณ์ ความคิด ความตั้งใจ ความ รักงาน และมีสมาธิ เป็นต้น ขวัญของบุคคลย่อมมี สภาพเปลี่ยนแปลงได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ ภัคจิรา วิถี (2561) ที่อธิบายว่า ขวัญกำลังใจที่มี ผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรม ทหารราบที่ 29 ด้านลักษณะท่าทางบทบาทผู้นำด้าน ความพึงพอใจต่อจุดมุ่งหมายขององค์กร ด้าน สภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านสุขภาพของ

ผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าขวัญกำลังใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2

2. ผลการศึกษาที่พบว่าความสุขในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Manion (2003 อ้างถึงใน ถิรัตน์ พิมพาภรณ์, 2559) ที่อธิบายว่าความสุขในการทำงาน คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง มีการแสดงออก มีความปลาบปลื้มใจ ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลจากการประสบความสำเร็จในงาน ทำให้ส่งผลถึงอารมณ์ทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน ทำให้บรรยากาศในที่ทำงานรื่นรมย์ เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความผูกพันในงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชุติมา ยูวโกศล (2562) ที่อธิบายว่าระดับความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ส่วนกลาง) มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.082 ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าความสุขในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในสังกัดงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อ 1 การที่ศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 ต้องการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ได้นั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ ขวัญกำลังใจและความสุขในการปฏิบัติงาน

ข้อ 2 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องขวัญกำลังใจนั้นสิ่งที่ศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ได้แก่ความพึงพอใจต่ออุดมการณ์ขององค์กร ด้านความพึงพอใจในหน้าที่งาน และ ด้านลักษณะท่าทางบทบาทของผู้นำ เป็นสามลำดับแรก

ข้อ 3 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน นั้นสิ่งที่ศูนย์ควบคุมจราจรด่วน2 ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ และ ด้านการเป็นที่ยอมรับ เป็นสามลำดับแรก

ข้อ 4 ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

สำรวจทางคว้นนั้นสิ่งที่ศูนย์ควบคุมจราจรคว้น2  
ควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนา  
สมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำรวจทางคว้น  
ได้แก่ คุณภาพงาน ด้านค่าใช้จ่าย และ ด้านเวลา  
เป็นสามลำดับแรก

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการ  
นำไปศึกษาต่อไปในโอกาสต่อไป ดังนี้คือผู้วิจัยรั้ง  
ต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น  
เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อ  
ประโยชน์ต่อไปนี้ ได้แก่

1. เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับ  
ไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับ  
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มาก่อนหน้านั้น
2. เพื่อค้นหาสาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผล  
การศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด  
ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี

### บรรณานุกรม

ขวัญเมือง แก้วคำเกิง. (2561). ความรอบรู้ด้าน  
สุขภาพ เข้าถึง เข้าใจ และการนำไปใช้.  
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร :  
อมรินทร์พริ้นติ้ง.  
จิตติมา อัครธิตินงส์. (2556). การพัฒนาทรัพยากร  
มนุษย์. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการ  
จ้ ด ก า ร ม ห า วิ ท ย า ลั ย ร าช ภั ฏ  
พระนครศรีอยุธยา.

จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2558). เครื่องมือที่ใช้ใน  
การวิจัย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสกลนคร12(58): 13-24.

จรรยา ห่วงเทศ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ  
ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค  
208. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชุติมา แหวนนาค. (2564). ความสุขในการทำงาน  
ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการ  
กรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยวิชาการ.  
4(4).

ชุติมา ยุวโกศล. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่าง  
ความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพใน  
การทำงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ส่วนกลาง) ใน  
เขตกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจ  
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
2(3).

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการ  
วิจัย . (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ ฯ :ศูนย์  
หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

ณัฐชยา ศรีจันทร์, 2560). ความสุขในการทำงาน  
ของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท เอฟ อี อี โก้  
มาสเตอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ  
คณะศิลปศาสตร,มหาวิทยาลัยเกริก.

ไทรรัตน์ ยืนยง. (2557). ปัจจัยการตลาดรวมอีสอง  
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ  
มหาวิทยาลัย ปทุมธานี. 6(66), 66-75.

ดิตรัตน์ พิมพากรณ์. (2559). องค์ประกอบความสุข  
การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน  
ธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา. วารสารวิชาการ  
มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร. 9(1).

ทัศนีย์ นิมนภาโรจน์. (2562). การรับรู้การบริหาร  
ของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทาง  
สังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของ  
บุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการโรงพยาบาล  
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. วารสาร  
บริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชมงค  
ล้านนา. 7(1).

ปานิสรา ทิตาทร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่าง  
คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำ  
กลุ่มอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้างใน  
ประเทศไทย. เรื่องเต็ม การประชุมทาง  
วิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่  
57: สาขาศึกษาศาสตร์, สาขา  
เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, สาขา  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ:  
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

ภักจิรา วิถี. (2561). ขวัญกำลังใจที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่  
1 กรมทหารราบที่ 29. การค้นคว้าอิสระ  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
จัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัย  
บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัย  
ศรีปทุม.

วิรุพจิต กลิ่นละออม. (2560). วัฒนธรรมองค์การกับ  
ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานครู  
โรงเรียนเทศบาลในกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่  
1. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วสุธิดา นักเกษม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้าง  
ความได้เปรียบทางการแข่งขันของ  
ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ในเขต  
กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ  
มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร. 11(1).

สิรินันท์ ขุนเพชร. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์  
ต่อความสุขในการทำงานของพยาบาล  
วิชาชีพห้องผ่าตัดโรงพยาบาลตติยภูมิแห่ง  
หนึ่งในภาคใต้. วารสารมหาวิทยาลัย  
นราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์  
และสังคมศาสตร์. 4(2).

สมบัติ ปัญญาจิรพงศ์. (2556). ขวัญและกำลังใจใน  
การปฏิบัติงานของ กำลังพลชั้นประทวน  
พลทหาร และอาสาสมัครในพื้นที่  
ปฏิบัติงานของกองบัญชาการป้องกัน  
ชายแดนจันทบุรี และตราด. วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏรำไพพรรณี.

Yamane, Taro. (1967). Statistics, An Introductory  
Analysis, 2nd Ed., New York : Harper and  
Row.