

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นพนักงานราชการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานส่วน กลาง ซึ่งปฏิบัติงานครบ 4 ปี และต่อสัญญาจ้าง จำนวน 146 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เก็บได้ครบทุกคนคิดเป็นร้อยละ 100 ของตัวอย่างที่กำหนด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และมีลักษณะงานที่รับผิดชอบในกลุ่มงานเทคนิค

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ แบ่งการศึกษาเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร คือ เจตคติที่ดีในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาบุคลากร และด้านองค์กร คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และโอกาสความก้าวหน้า สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร

1.1 เจตคติที่ดีในการทำงาน พนักงานราชการมีขวัญและกำลังใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โดยจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 งานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดและความสามารถอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ความสุขกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนงานที่รับผิดชอบมีปริมาณที่เหมาะสมอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำสุดสำหรับเจตคติที่ดีในการทำงาน

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา พนักงานราชการมีขวัญและกำลังใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ผู้บังคับบัญชาให้ความใกล้ชิดสนิทสนมและเป็นกันเองอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ผู้บังคับบัญชาสนใจปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเสมออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นและข้อเสนออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำสุดสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พนักงานราชการมีขวัญและกำลังใจในภาพรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เพื่อนร่วมงานให้ความใกล้ชิดสนิทสนมและเป็นกันเอง และเพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.90 เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเรื่องที่เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำสุดสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

1.4 การพัฒนาบุคลากร พนักงานราชการมีขวัญและกำลังใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ พนักงานราชการมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่ในระดับอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พนักงานราชการได้จัดทำแผนพัฒนาตนเองเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่ม

ขีดสมรรถนะในการทำงานตามที่องค์กรมุ่งหวังอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 พนักงานราชการได้รับการสอนงานหรือนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชาต่อเนื่องอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ส่วนเรื่องการได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมออยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำสุดสำหรับการพัฒนาบุคลากร

2. ด้านองค์กร

2.1 สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานราชการมีขวัญและกำลังใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานมีวัตถุประสงค์ที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และสถานที่ทำงานมีเสียงอึกที่รบกวนสมาธิอยู่ในระดับสูงเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.47 สถานที่ทำงานในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความเหมาะสมกับการทำงานอยู่ในระดับสูงเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 หน่วยงานมีอาคารสถานที่ที่สะอาดเป็นระเบียบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มุมกาแฟ ห้องอาหาร ฯลฯ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำสุดสำหรับสภาพแวดล้อมการทำงาน

2.1 ความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานราชการมีขวัญและกำลังใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ องค์กรมีระบบความปลอดภัยในการทำงาน เช่น ระบบดับเพลิง ยามรักษาความปลอดภัย สัญญาณเตือนภัยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 องค์กรมีนโยบายเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 องค์กรมีนโยบายในการส่งเสริมการออกกำลังกายในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 การปฏิบัติงานเสี่ยงต่อการถูกรังเรียนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 องค์กรมีนโยบายในการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการทำงานเกี่ยวกับการประกันชีวิตแบบกลุ่ม/ราคาถูกลงอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 องค์กรมีนโยบายการจัดสวัสดิการ ในเรื่องที่พักอาศัยเพื่อความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ส่วนเรื่องการปฏิบัติงานต้องลงไปพื้นที่เสี่ยงอันตรายทำให้ชีวิตอยู่ในความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำสุดสำหรับด้านความปลอดภัยในการทำงาน

2.3 ด้านโอกาสความก้าวหน้า พนักงานราชการมีขวัญและกำลังใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 โดยจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงลำดับจากมาก

ไปน้อย ได้ดังนี้ พนักงานราชการมีโอกาสแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาประจักษ์อยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 มีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 การปฏิบัติงานในองค์กรมีโอกาสความก้าวหน้ามากกว่าการปฏิบัติงานในองค์กรอื่นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 มีโอกาสที่จะปรับเปลี่ยนสถานภาพจากพนักงานราชการเป็นข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ส่วนเรื่องเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำสุดสำหรับด้านโอกาสความก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของพนักงานราชการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากกิจกรรมบางอย่างสามารถสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีระหว่างกันได้
2. ควรมีวิธีการ/ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ควรมีการส่งเสริมให้ได้รับการอบรมด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานให้มากขึ้น เช่น การอบรมด้านคอมพิวเตอร์ ด้านภาษา เป็นต้น
4. ควรพิจารณาเพิ่มสิทธิประโยชน์ในด้านการรักษาพยาบาล /ค่าตอบแทนพิเศษ หรือการให้รางวัลในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ

จากการศึกษาเรื่องแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทำให้ทราบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านที่เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านเจตคติที่ดีในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้า โดยพบว่ายังมีประเด็นที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ คือ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้และลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติ งานของพนักงานราชการ ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาเพื่อเสริมสร้าง

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับนโยบาย ซึ่งเป็นส่วนความรับผิดชอบของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และระดับบริหารจัดการและปฏิบัติการ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่ควรจะมีการศึกษาต่อไปดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยการสร้างหลักประกันให้กับพนักงานราชการ โดยให้ความมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิด อาจจะมีอยู่ในรูปของกองทุนการให้ความช่วยเหลือหรือมีการส่งเสริมให้มีการออมเพื่ออนาคต

2. ควรมีนโยบายในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในรูปของคณะกรรมการ มีการนำหลักการประเมินผลที่เป็นระบบมาใช้อย่างจริงจังประกอบการพิจารณาเพื่อให้ก่อให้เกิดการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล

3. กำหนดทิศทางการพัฒนาความก้าวหน้าของพนักงานราชการให้เป็นไปอย่างเหมาะสมกับระยะเวลาของผู้ปฏิบัติงานในสายงานนั้นๆ โดยให้สอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

4. ควรมีระบบการกำกับดูแลพนักงานราชการโดยตรง โดยเฉพาะโอกาสความก้าวหน้าของพนักงานราชการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อดำเนินงานด้านเตรียมบุคลากรและพัฒนาบุคลากรของกระทรวงฯ ให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลง และการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ที่มีการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการกำหนดเกณฑ์ และการประเมินสมรรถนะบุคคลเพื่อการเป็นปฏิบัติงานแบบมืออาชีพโดยการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เนื่องจากบทบาทหน้าที่หรือภาระรับผิดชอบของพนักงานราชการในปัจจุบันทำงานเสมือนของข้าราชการที่มีผลมาจากการคุมกำเนิดข้าราชการ ทั้งนี้เพื่อการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ขององค์กรให้บรรลุผล และก้าวไปสู่องค์กรที่ทันสมัยในอนาคต

ข้อเสนอแนะระดับบริหารจัดการและปฏิบัติการ

1. **ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน** ควรให้มีการประชาสัมพันธ์เมื่อมีการปรับปรุงสถานที่ทำงาน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานราชการเกี่ยวกับการปรับปรุงที่ทำการ และขอความร่วมมือให้พนักงานราชการอดทนในช่วงระยะเวลาการก่อสร้าง เพื่อให้ได้สถานที่ทำงานที่

ทันสมัย สภาพแวดล้อมที่ดีและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานในอนาคต รวมถึงสนับสนุนอุปกรณ์เพื่อลดภาวะรบกวน อาทิ ผ้ากันฝุ่น อุปกรณ์ลดเสียงรบกวน เครื่องฟอกอากาศ ฯลฯ

2. ด้านโอกาสความก้าวหน้า

2.1 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานราชการได้แสดงความรู้ความสามารถ ในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สอนงานที่ดี มีระบบการประเมินที่ยึดถือหลักคุณธรรม

2.2 ควรมีระบบการพิจารณาให้เงินค่าตอบแทนพิเศษ แก่คนที่มีความรู้ความสามารถตั้งใจปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อุทิศเวลาให้กับราชการ ตลอดจนการให้ความเสมอภาคกับพนักงานราชการ

2.3 สนับสนุนให้เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ อีกทั้งในการประเมินผลการปฏิบัติงานควรกระทำในรูปของคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานมากกว่าการประเมิน โดยเจ้าหน้าที่อาวุโส และการจูงใจให้คนทำงานจะต้องจัดระบบการจ่ายผลตอบแทนที่ยุติธรรมให้มากที่สุด

3. **ควรมีการจัดตั้งทีมงาน** เพื่อเสนองานและมอบหมายงาน เนื่องจากในบางกรณีอาจมีความจำเป็นที่จะต้องมอบหมายงานที่สูงหรือต่ำกว่าวุฒิการศึกษา เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เอื้ออำนวยต่อปฏิบัติงาน โดยอาศัยศิลปะทางด้านภาวะผู้นำในการบริหารจัดการ

4. **ควรจัดให้มีสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษอื่น ๆ** ให้แก่พนักงานราชการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกระทรวงฯ ให้บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดในคำรับรองผลการปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีระบบการประเมินบุคลากร เพื่อศึกษาระบบการประเมินผลที่เป็นธรรม
2. ควรมีการศึกษาในรูปแบบนี้กับพนักงานราชการ กรณีการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานที่ปฏิบัติ เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานว่ามีความแตกต่างไปจากเดิมหรือไม่
3. ควรมีการศึกษาในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าว่ามีผลต่อการพัฒนาองค์กร หรือพัฒนาพนักงานราชการอย่างไร