

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้จะเสนอวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย ผลการวิจัยโดยสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 5.1.1 เพื่อศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 5.1.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ
- 5.1.3 เพื่อเสนอแนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจ

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการและปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานที่ดิน 17 จังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งแต่ระดับ 1-7 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 2,116 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 277 คน

5.2.2 เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม 1 ชุด ซึ่งมี 4 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 4 แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถาม โดยทางไปรษณีย์ และด้วยตนเอง แบบสอบถามได้รับคืนทั้งหมด 277 ฉบับ

5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC⁺ โดยใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 สรุปผลการวิจัย

5.3.1 สภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมแล้วข้าราชการสำนักงาน ที่ดินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้นในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับ "สูง" โดยมีความรู้สึกระดับสูง 4 ด้านคือ ความรู้สึกรับผิดชอบในงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน และการได้รับการยอมรับจากสังคม และมีความรู้สึกในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรู้สึกประสพผลสำเร็จ ความพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง

5.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน นั้นข้าราชการสำนักงานที่ดินฯ มีความเห็นว่าปัจจัยดังต่อไปนี้มีความสำคัญ "มาก" ตามลำดับคือ ปัจจัยด้านสภาพของที่ทำงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความเพียงพอของรายได้ ปัจจัยด้านความยุติธรรม ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านการยอมรับจากสังคม ปัจจัยด้านสวัสดิการในหน่วยงานงาน และปัจจัยด้านศักดิ์ศรีอาชีพในการปฏิบัติงาน

5.3.3 แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้เสนอแนวทางในการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยแยกเป็นข้อ ๆ คือ แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยข้าราชการเอง แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยเพื่อนร่วมงาน แนวทางในการส่งเสริม

สภาพขวัญและกำลังใจ โดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และแนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจ โดยผู้บังคับบัญชาระดับสูง

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของข้าราชการสำนักงานที่ดินฯ ในภาคตะวันออก ออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้ ได้มีข้อค้นพบที่จะสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

จากผลการศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจของข้าราชการสำนักงานที่ดินฯ ในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมนั้นพบว่า อยู่ในระดับสูง และความรู้สึกรับผิดชอบในงานเป็นสภาพความรู้สึกที่สูงที่สุด และมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน และการได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นความรู้สึกที่สูงรองลงมาตามลำดับ ตลอดจนความรู้สึกประสพผลสำเร็จ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และความรู้สึกพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางนั้นสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ศึกษาจากรายงานผลการศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของอาชีพอื่น ๆ แล้วจะพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ผลการศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจของบุคลากรในหน่วยงานอื่นพบดังนี้เช่น ขวัญกำลังใจของนักวิชาการประมงอยู่ในระดับปานกลาง (สุชน, 2515) ขวัญของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในโครงการผลิตข้าวแห่งประเทศไทยสูงกว่าระดับปานกลางเล็กน้อย (ณัฐพล, 2517) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูอยู่ในระดับปานกลาง (ประธาน, 2518) ขวัญของครูพลศึกษาในกรุงเทพมหานครในกลุ่มโรงเรียนราษฎร์ อยู่ในระดับปานกลาง (วัชรินทร์, 2520) ขวัญของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราชอยู่ในระดับปานกลาง (ทิพาพันธ์, 2521) และขวัญของข้าราชการตำรวจในกองบัญชาการการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน (ศุภวุฒิ, 2525) จะมีที่สอดคล้องกันก็เฉพาะจากการศึกษาของขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกระบี่ (รุ่งโรจน์, 2530) และขวัญของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ตำแหน่งสารวัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 (ชลอศักดิ์, 2534)

ประเด็นดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการสำนักงานที่ดิน ในภาคตะวันออก เจียงเหนือส่วนใหญ่มีความรักในงาน มีความรู้สึกรับผิดชอบ มีความรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกว่างานในหน้าที่นี้ได้รับการยอมรับจากสังคม มีความสำคัญต่อสังคมส่วนรวม ต่อประชาชน ประเทศชาติ โดยที่ยอมรับว่าการทำงานรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในเรื่องของความรู้สึก เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และความรู้สึกพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางนั้น เป็นการสะท้อนให้เห็นถึง จุดอ่อนของการบริหารของผู้บังคับบัญชาที่ไม่สามารถสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องให้ผู้บังคับบัญชาทั้งระดับต้น และระดับสูง จะต้องใช้เทคนิคการบริหารในการให้มีส่วนร่วมในกิจการ ในการกำหนดนโยบาย บางสิ่งบางอย่างเพื่อส่งเสริมให้มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ในเรื่องของความรู้สึกที่ยังไม่พอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานนั้น อาจเป็นเพราะเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือสถานที่ทำงานที่อยู่ห่างไกล และไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จึงควรมีการสำรวจทั้งจำนวนและสภาพการใช้งาน ว่าอยู่ในสภาพพร้อมมากน้อยเพียงใด

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการ สำนักงานที่ดินนั้น พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความเพียงพอของรายได้ ปัจจัยด้านความยุติธรรม ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยด้านการยอมรับจากสังคม ปัจจัยด้านสวัสดิการในหน่วยงาน และปัจจัยด้านศักดิ์ศรีอาชีพ มีความสำคัญมากตามลำดับดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้ถือว่าตรงกับแนวคิดตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow ทั้ง 5 ชั้น และตามทฤษฎีของ Herzberg และในการที่จะสร้างสภาพขวัญและกำลังใจของข้าราชการสำนักงานที่ดินให้ดี โดยปรับปรุงปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้ง 9 ด้านนั้น ผู้วิจัยใคร่เสนอข้อคิดเห็นดังนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพของที่ทำงาน สภาพที่ทำงานควรจะมี สะอาดกว้างขวาง มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานพร้อมเพรียง มีสถานที่ทำงานอยู่ใกล้บ้านพัก มีสถานที่ทำงานอยู่ใกล้กับชุมชน และสถานที่ราชการอื่น ๆ ควรมีบริเวณกว้างขวาง เพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อได้อย่างสะดวก

2. ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรมีความเป็นธรรมกับลูกน้อง มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรจะฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความสนใจกับลูกน้องเมื่อลูกน้องเดือดร้อน ตลอดจนไม่เอาวัดเอาเปรียบในเรื่องผลประโยชน์
ลูกน้อง

3. ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ควรจะช่วยเหลือกันเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ให้ความสามัคคีกลมเกลียวกันที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีระหว่างกันและกัน ทั้งในด้านการปฏิบัติหน้าที่ และในด้านส่วนตัว ตลอดจนคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ร่วมกัน โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถ

4. ปัจจัยด้านความเพียงพอของรายได้ ควรจะปรับปรุงเกี่ยวกับเรื่องเงินเดือน และค่าตอบแทนในการทำงานของข้าราชการของกรมที่ดิน ให้เหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งให้เพียงพอและสะดวกในการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง จากนั้นควรจะได้สร้างทัศนคติให้ข้าราชการกรมที่ดิน ในการใช้จ่ายในการดำรงชีพอย่างประหยัดตามควรแก่สภาพ

5. ปัจจัยด้านความยุติธรรม การพิจารณาความดีความชอบ การมอบหมายงาน การโยกย้าย และการพิจารณาลิขิตอันพึงมีพึงได้ ควรจะหาข้อกำหนดที่เป็นธรรม เป็นหลักการและทุกคนยอมรับอันที่จะนำมาเป็นหลักและยึดถือปฏิบัติแก่ทุก ๆ คน โดยเท่าเทียมกัน

6. ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ควรส่งเสริมเกี่ยวกับปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น สนับสนุนเกี่ยวกับอุปกรณ์การปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้มีเพียงพอ และผู้บังคับบัญชาจะต้องแสดงเจตนาโดยชัดเจนว่า มีนโยบายสนับสนุนความก้าวหน้าของผู้ที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง และปฏิบัติออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม ไม่ว่าผู้ใดจะปฏิบัติงานในหน้าที่ใด

7. ปัจจัยด้านการยอมรับจากสังคม ประชาชนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ข้าราชการที่ดิน ควรให้การยอมรับโดยสามารถแสดงออกได้ด้วยการยกย่องนับถือ และให้ความร่วมมือ ทั้งนี้รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ในชุมชนเดียวกันด้วย

8. ปัจจัยด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ควรที่จะได้ปรับปรุงระเบียบและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับสวัสดิการของข้าราชการกรมที่ดิน ให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และเป็นไปตามความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน

9. ปัจจัยด้านศักดิ์ศรีอาชีพในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมให้ข้าราชการกรมที่ดิน มีความรู้สึกถึงความภาคภูมิใจ และสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอว่า "งานบริการประชาชน คือ งานของกรมที่ดิน"

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักงานที่ดินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้น จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างได้ เสนอให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนในการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจ เช่น ฝ่ายข้าราชการเองควรมีส่วน ในการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยพยายามช่วยตัวเองในด้านการศึกษา ความรู้เพิ่มเติม มีอุดมการณ์ มีความพอใจในหน้าที่ มีลักษณะในการครองตนและครองงานเป็นต้น จะเห็นได้ว่าข้าราชการสำนักงานที่ดินมุ่งเน้นความมี "จิตสำนึก" และความมีหลัก "จิตวิทยา" ใน การทำงานควบคู่กันไปด้วย

แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจ โดยเพื่อนร่วมงานนั้น เน้นที่ความ "สามัคคี" "ความมีมนุษยสัมพันธ์" และความ "จริงใจ" เป็นหลัก ซึ่งหลักการนี้คือหลักการของการอยู่ ร่วมกันและทำงานร่วมกันนั่นเอง

แนวทางการส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชา ทั้งระดับ ต้นและระดับสูงนั้น กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางไว้มากมาย โดยที่เรื่องของการแต่งตั้ง-โยกย้าย และเรื่อง "การพิจารณาความดีความชอบ" เป็นสิ่งที่ได้รับการกล่าวถึง และให้ข้อเสนอแนะมาก ที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ปฏิบัติงานระดับผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าทั้งสองเรื่องดังกล่าวเป็น เรื่องใหญ่ที่มีปัญหาในแวดวงราชการไทยอย่างมากในทุก ๆ แห่ง และเป็นเรื่องที่กระทบกระเทือนต่อ เรื่องของขวัญและกำลังใจมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ที่บริหารระดับต่าง ๆ จะต้องตระหนักและ ให้ความสำคัญต่อประเด็นดังกล่าวอย่างจริงจัง

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ถึงแม้ผลการวิจัยจะพบว่า ในภาพรวมนั้นข้าราชการสำนักงานที่ดินในภาคตะวันออกเฉียง เหนือ จะมีสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ สูง แต่จากข้อมูลการวิจัยในส่วน ที่เป็นคำถามปลายเปิด ได้มีข้อเสนอแนะแนวทาง ที่น่าสนใจหลายประการ ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอนำเสนอ ไว้ในที่นี้ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้บริหารทุกระดับควรยึดหลักการบริหารงาน การมอบหมายงาน การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายที่เป็นธรรม เพราะจะพบว่า ในทางปฏิบัติยังมีปัญหาในเรื่องนี้อยู่มาก
- 2) ควรจัดสวัสดิการทั้งในด้านที่อยู่อาศัย และปัจจัยต่าง ๆ ให้เพียงพอ ทั้งนี้มีความจำเป็นอย่างมากสำหรับหน่วยงานที่อยู่ห่างไกลความเจริญ
- 3) ควรส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โดยการจัดอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4) ควรมีการหมุนเวียนหน้าที่ในแต่ละสำนักงาน ทั้งนี้เพื่อให้มีความเป็นธรรม และให้มีความรู้ในงานอื่นด้วย
- 5) ในการติดต่อกับผู้รับบริการหรือประชาชนนั้น ควรลดขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้สั้นลงเพื่อความรวดเร็ว
- 6) ผู้บริหารทุกระดับ ควรเห็นความสำคัญในการบำรุงขวัญและกำลังใจ แก่ข้าราชการสำนักงานที่ดิน โดยการฟังความคิดเห็น จากหลาย ๆ ฝ่าย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อส่งเสริมสภาพขวัญและกำลังใจให้ดีขึ้น

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ความมีการศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานที่ดินในภาคอื่น ๆ ของประเทศ
- 2) ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ ของข้าราชการสำนักงานที่ดินในระดับตำแหน่งที่ต่างกัน
- 3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจของข้าราชการสำนักงานที่ดินในช่วงต่าง ๆ
- 4) ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่สำคัญนอกจากที่ได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้แล้ว