

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้จะเสนอวัตถุประสงคการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย ผลการวิจัยโดยสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพขวัญกำลังใจของข้าราชการในการปฏิบัติงาน
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ
- 3) เพื่อเสนอแนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญกำลังใจ

5.2 สมมุติฐานการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปกครอง และเจ้าหน้าที่ปกครอง

5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

5.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่บุคคลที่เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอำเภอ และกิ่งอำเภอในจังหวัดขอนแก่น สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จำนวนทั้งสิ้น 20 อำเภอ และ 4 กิ่งอำเภอ โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มคือ

เจ้าพนักงานปกครอง จำนวน 140 คน

เจ้าหน้าที่ปกครอง จำนวน 176 คน

รวมจำนวน 316 คน

- 2) กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างได้ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง

5.3.2 เครื่องที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม 1 ชุด ซึ่งมี 4 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 4 แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกส่งเก็บรวบรวมข้อมูลคืนด้วยตัวเอง แบบสอบถามที่เก็บได้คืนทั้งหมด 313 ฉบับ

5.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC+ โดยวิเคราะห์ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้คำนวณค่าร้อยละ
- 2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้คำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจได้วิเคราะห์โดยใช้ t-test

5.4 ผลการวิจัย

5.4.1 สภาพขวัญกำลังใจ

โดยภาพรวมแล้วข้าราชการระดับอำเภอในจังหวัดขอนแก่น สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีสภาพขวัญกำลังใจอยู่ในระดับ "สูง" ทั้ง 7 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมาก

ไปหาน้อยดังนี้คือ

- 1) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
- 2) ความรับผิดชอบ
- 3) การยอมรับจากสังคม
- 4) ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน
- 5) ความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน
- 6) ความรู้สึกพึงพอใจในสภาพแวดล้อม
- 7) ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน

5.4.2 การเปรียบเทียบสภาพขวัญกำลังใจ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วสภาพขวัญกำลังใจของข้าราชการคือ เจ้าพนักงานปกครอง และเจ้าหน้าที่ปกครอง ปรากฏว่า ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ

5.4.3 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ

จากคำตอบคำถามตอนที่ 3 ข้าราชการระดับอำเภอในจังหวัดขอนแก่น ปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครอง ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจ เรียงลำดับจากสูงไปต่ำดังนี้

- 1) สภาพการทำงาน
- 2) ด้านเพื่อนร่วมงาน
- 3) ด้านผู้บังคับบัญชา
- 4) ด้านศักดิ์ศรีอาชีพในการปฏิบัติงาน
- 5) ด้านการยอมรับจากสังคม
- 6) ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน
- 7) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการงาน
- 8) ด้านความยุติธรรม
- 9) ความเพียงพอของรายได้

5.4.4 แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญกำลังใจ

- กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางในการส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยแยกเป็นข้อ ๆ คือ
- 1) แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สำหรับตัวข้าราชการเอง
 - 2) แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สำหรับเพื่อนร่วมงาน
 - 3) แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน
 - 4) แนวทางในการส่งเสริมสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บังคับบัญชาระดับสูง

5.5 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการการศึกษาสภาพขวัญกำลังใจของข้าราชการ ระดับอำเภอโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “สูง” ทุกด้านเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับจากสังคม ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจในสภาพแวดล้อม และความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน

เมื่อพิจารณาจากภาพรวมพบว่าขวัญกำลังใจของข้าราชการระดับอำเภออยู่ในระดับ “สูง” ทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะข้าราชการระดับอำเภอ ในตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองและเจ้าหน้าที่ปกครอง เป็นกลุ่มข้าราชการสำคัญในระดับแนวหน้าของหน่วยงานระดับอำเภอ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบ ในด้านการให้บริการและออกหลักฐานสำคัญแก่ประชาชน เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทุกระดับ ที่อยู่ในความปกครองของอำเภอ ดำเนินการให้การช่วยเหลือแก้ปัญหาและพัฒนาหมู่บ้าน ตำบล ครอบคลุมไปถึงการดูแล การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน จึงจัดว่าเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญที่ให้คุณให้ประโยชน์แก่ประชาชนจึงเป็นหน่วยงานสำคัญที่ได้รับการยอมรับนับถือ ให้เกียรติจากประชาชนตั้งแต่ระดับ

กำหนดผู้ใหญ่นำจนถึงประชาชนทั่วไป จึงทำให้ข้าราชการในระดับอำเภอได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป และสังคมให้การยอมรับจากบุคคลทั่วไป และสังคมให้การยอมรับตลอดจนให้นิยามยกย่อง ให้เกียรติ ยอมรับนับถือ เกิดความรู้สึกว่าตัวเองเป็นผู้ให้บริการผู้ปกครอง และผู้นำประชาชนในระดับอำเภอ จึงเกิดแรงกระตุ้นที่พยายามจะทำงานให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลดีแก่ประชาชนในระดับอำเภอ

ดังนั้น ข้าราชการในระดับอำเภอทั้งเจ้าพนักงานปกครอง และเจ้าหน้าที่ปกครอง เมื่อพิจารณาจะพบว่าเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความต้องการ ตามทฤษฎีของ Maslow's need hierarchy ในวันที่ 3-5 ซึ่งเป็นความต้องการด้านจิตใจซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างแน่นแฟ้นกับ “ขวัญกำลังใจ” เมื่อความต้องการทางสังคม ความต้องการนิยามยกย่อง การยอมรับนับถือ จะส่งผลให้เกิดแรงกระตุ้นที่ต้องการได้รับความสำเร็จในการทำงาน ตลอดจนความสำเร็จในระดับสูงขึ้น ไป เมื่อความต้องการทางสังคม และนิยามยกย่อง ยอมรับนับถือ ได้รับการตอบสนองจากประชาชนบุคคลทั่วไป ตลอดจนข้าราชการในหน่วยงานอื่น ๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับอำเภอทำให้เกิดความภูมิใจในตนเอง ตนเองเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงาน ในการทำงานให้สำเร็จ ส่งผลให้ระดับขวัญกำลังใจของเจ้าพนักงานปกครอง และเจ้าหน้าที่ปกครองมีขวัญกำลังใจในภาพรวม และในรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับ “สูง”

เสถียร เหลืองอร่าม (2519) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของขวัญกำลังใจที่จะประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ คือ ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างาน ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจ ต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายดำเนินงานขององค์การของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ร่วมงาน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสนับสนุนแนวคิดกับผลการวิจัยนี้ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในระดับสูงคือ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ศักดิ์ศรีของอาชีพ และการยอมรับจากสังคม นอกจากนี้ จากการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลหรือเกี่ยวข้องกับขวัญที่สำคัญอันดับหนึ่งก็คือ สภาพการทำงานนั่นเอง

เมื่อพิจารณาจากภาพรวมในทุกด้าน พบว่า ระดับขวัญกำลังใจของข้าราชการในระดับอำเภอ มีระดับขวัญกำลังใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “สูง” ที่ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน ที่เป็นอย่างนี้เพราะอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานปกครองและเจ้าหน้าที่ปกครอง ต่างเอื้ออำนวยต่อความรู้สึกในการเป็นเจ้าของหน่วยงานที่ได้รับการยกย่องให้เกียรติจากประชาชน บุคคลทั่วไป จนถึงหน่วยงานภาครัฐกิจ เอกชน และองค์กรของรัฐ มีความรู้สึกที่ตนเองมีอำนาจ เป็นบุคคลที่ได้รับเกียรติได้รับความเชื่อถือจากสังคม ความสำเร็จในการดำเนินงาน

หรือผลงานที่ได้กระทำจะสามารถส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้า ในภาพรวมของระดับอำเภอ ประกอบกับความรู้สึกว่างานที่ตนปฏิบัติอยู่ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ทำให้ระดับขวัญกำลังใจของข้าราชการในระดับอำเภอ ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน และในภาพรวมสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ได้กล่าวถึง ปัจจัยกระตุ้นซึ่งเกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็น ปัจจัยที่ทำให้คนรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5 ประการคือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ปัจจัยกระตุ้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเสริมให้บุคคลมีขวัญกำลังใจสูง ซึ่งสภาพการทำงานของข้าราชการในระดับอำเภอ

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ข้าราชการในระดับอำเภอทั้งพนักงานปกครอง และ เจ้าหน้าที่ปกครอง มีขวัญกำลังใจในระดับ “สูง” เรียงตามลำดับได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ต่างมีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ พึงพอใจในการที่ได้ปกครองประชาชนได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป คิดว่าตนมีความสำคัญและรับผิดชอบต่อประชาชน ต่อสังคม ทำให้ขวัญกำลังใจของเจ้าพนักงานปกครองและเจ้าหน้าที่ปกครอง มีขวัญกำลังใจในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความรับผิดชอบ และการยอมรับจากสังคม อยู่ในระดับ ดับ “สูง” มากกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นพคุณ รัฐไพ (25119) ที่พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองในส่วนภูมิภาค มีระดับขวัญกำลังใจโดยส่วนรวมของข้าราชการกลุ่มนี้อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะข้าราชการเหล่านี้ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การที่ตนสังกัดอยู่และได้รับการปกครอง บังคับบัญชา ในสภาพที่ตนมีความพึงพอใจ มีความรู้สึกว่างานที่ตนทำมีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้า ตลอดจนสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในสภาวะที่ตนพอใจและสังคมให้การยอมรับ

นอกจากนี้ สุบิน ฉัตรดอน (2532) ได้สรุปว่า ขวัญกำลังใจเป็นหลักในการทำงาน เพื่อนำไปสู่จุดประสงค์ขององค์กร ซึ่งสามารถเห็นได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกพอใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน

อย่างไรก็ดี ก็ยังมีผลจากการวิจัยอื่น ๆ ที่สนับสนุนงานวิจัยนี้ เช่น งานวิจัยของ สานิต สมมิตร (2529) ที่พบว่า นักการภารโรง สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดขอนแก่น มีขวัญกำลังใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “สูง” ในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ และความรู้สึกประสบความสำเร็จ และงานวิจัยของ บำนาญ บำรุงรส (2534)

พบว่า ขวัญกำลังใจของตำรวจจราจรในจังหวัดเลย มีระดับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับ “สูง” ในด้านความรู้สึกมีส่วนร่วมในหน่วยงาน

5.6 ข้อเสนอแนะ

5.6.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมข้าราชการระดับอำเภอในจังหวัดขอนแก่น สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ สูง และจากข้อมูลการวิจัยในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิดได้มีข้อเสนอแนะแนวทาง ที่น่าสนใจหลายประการซึ่งจะขอเสนอไว้ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ควรเห็นความสำคัญของการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยรับฟังเสนอแนะความคิดเห็น แล้วนำไปปรับปรุงปฏิบัติเพื่อส่งเสริมสภาพขวัญกำลังใจให้ดีขึ้น
- 2) ในการบริการประชาชนนั้น ควรลดขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานลงเพื่อความรวดเร็วเพื่อให้มีมาตรการที่รัดกุมเพื่อมิให้เกิดช่องว่างในการทุจริตเกิดขึ้นได้
- 3) ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โดยส่งเสริมเปิดโอกาสให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นการระดับการศึกษาของบุคลากรให้สูงขึ้น และจัดฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4) ผู้บริหารควรมีหลักการบริหารและคุณธรรมของผู้บริหารที่ดี ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วจะพบว่ามีปัญหาในเรื่องนี้อยู่มากที่สุด
- 5) ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ในแต่ละสำนักงาน และสับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และให้เกิดการเรียนรู้ เกิดทักษะประสบการณ์ใหม่ ๆ ทำให้ไม่เกิดความจำเจ
- 6) ควรจัดให้มีสวัสดิการค่าตอบแทนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ เช่น เบี้ยเลี้ยง และปัจจัยอื่น ๆ ให้เพียงพออย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับต่ำที่ปฏิบัติงานมากกว่าเป็นหลัก

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ศึกษาสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับอำเภอในจังหวัดอื่น ๆ นอกเหนือจากจังหวัดขอนแก่น
- 2) ศึกษาสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น
- 3) ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการหน่วยงานอื่น ข้างเคียงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับอำเภอ สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- 4) ศึกษาเปรียบเทียบสภาพขวัญกำลังใจของข้าราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ที่สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- 5) ศึกษาแนวความคิดเห็นต่อการพัฒนาท้องถิ่น ตามโครงการประชาอาสาในจังหวัดขอนแก่น
- 6) ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่สำคัญนอกเหนือจากที่ได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้