

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณจึงได้กำหนดประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structural Interview Schedule) ซึ่งคณะผู้วิจัย สร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัย ได้แบบสอบถามคืนทั้งหมด 49 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จสำหรับการวิเคราะห์สถิติการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน คณะผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปราย และเสนอแนะรายละเอียด ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลการวิจัย ดังนี้

#### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ตามลำดับ

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.3 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.3 อายุ 20 ปี ตามลำดับ

1.3 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานราชการกับตำแหน่งลูกจ้างเหมา คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 28.6 และตำแหน่งลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมรายได้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ตามลำดับ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ท่านรู้สึกพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผลสำเร็จของงานมาจากความมุ่งมั่นพากเพียรของท่าน ในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ผลสำเร็จของงานมาจากการที่ท่านได้นำเอาความรู้ ความสามารถและประสบการณ์มาใช้อย่างเต็มที่ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคใน การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และทันเวลา ตามลำดับ

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ความมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพและสังคมยอมรับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถ ในการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ งานที่ท่านทำอยู่ทำให้เป็นคนสำคัญในทัศนะของบุคลากรในองค์กร ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจ ให้เป็นที่ปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว และหัวหน้าหน่วยงานไม่เคยตำหนิความบกพร่องผิดพลาดในเรื่องงานของท่านเลย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่สำคัญ และมีคุณค่าต่อสำนักงานฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ ประกอบกันอย่างมา

งานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัด ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และงานที่ปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

4. ด้านความรับผิดชอบ พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญ ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบกำหนด ไว้อย่างชัดเจน ท่านยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป และท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและทันเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก พบว่า มีการวางแผนการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สำนักงานฯ สนับสนุนให้ท่านไปศึกษาต่อ เพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อปรับวุฒิให้สูงขึ้น ได้รับความรู้เพิ่มเติมโดยการเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา การศึกษาดูงาน หรือการเข้าร่วมประชุม สำนักงานฯ ได้เปิดโอกาสให้ท่านหรือ ข้าราชการ สามารถสอบเปลี่ยนสายงานได้ มีค่า และมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถที่ปรากฏจากผลงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ที่ตั้งของสำนักงานฯ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อข้าราชการ และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่องาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานฯ ของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ คู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รวดเร็ว และเพียงพอต่อการใช้งาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิมีความเหมาะสมทำให้ทำงานสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมรายได้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ตามลำดับ อันเป็นการชี้ให้เห็นว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ขึ้นอยู่กับด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญเลิศ เกื้ออนันตยงค์ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญมาก ต่อปัจจัยจูงใจทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านศักดิ์ศรีและอาชีพ และด้านผลสำเร็จในการทำงาน สำหรับระดับความพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ระดับความพอใจมากในปัจจัยจูงใจ 6 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้านศักดิ์ศรี และอาชีพ และด้านผลสำเร็จในการทำงาน และมีความพอใจในระดับปานกลางอีก 3 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์ (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท อติณพจำกัด พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานบริษัท อติณพ จำกัด มีในระดับค่อนข้างมากโดยแรงจูงใจในการทำงานอันดับ 1 และ อันดับ 2 คือ แรงจูงใจด้านเงินเดือนและผลตอบแทนในการทำงาน แรงจูงใจ อันดับที่ 3 คือ แรงจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน และแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานบริษัท อติณพ จำกัด ควรเพิ่มแรงจูงใจ

ในด้านตำแหน่งงานโดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทั้งในด้านความรู้ความสามารถในงาน และในด้านภาวะผู้นำไปพร้อม ๆ กันเพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บริษัทดำเนินการแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ในทุก ๆ คน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรปรียา เล็กละมุด (2549) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาสิโอ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า 1) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านการวางแผนและการจัดการ มีความสัมพันธ์กับด้านความรับผิดชอบสูงสุด ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้ในงานที่ทำและด้านความร่วมมือและมนุษย์สัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับด้านลักษณะงานสูงสุด

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 จากผลการวิจัยที่ชี้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จึงอาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นต้องคำนึงถึงด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่จากการศึกษาในรายได้ พบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งผู้บริหาร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องสนับสนุนบุคลากรในการปรับหรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิมตามความสามารถมีโอกาสได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ ดูงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลกรร่วมกับสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างครอบคลุม

2.2 จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะ ปัจจัยภายในองค์กรของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มี

ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอันจะทำให้เกิดแนวทางในการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ขอให้มียุทธศาสตร์เพิ่ม สะดวกขึ้นเพราะห้องน้ำที่มีอยู่ต่อบุคลากรในสำนักงานหรือประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานไม่เพียงพอ

3.2 อยากให้มีการปรับสถานที่บริการของหน่วยงานให้เป็นระบบ ขยายสำนักงานให้เหมาะสม

3.3 ในการเลื่อนตำแหน่งควรมีการสอบแข่งขันในการวัดความรู้ความสามารถ

3.4 ปรับปรุงอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้ใช้งานได้ทุกอย่าง

3.5 ควรเพิ่มบุคลากรในบางตำแหน่ง เช่น งานบริการประชาชน

3.6 ควรมีสถานที่เป็นเอกเทศ และเหมาะในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกประเภท

3.7 ให้มีการพิจารณาสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่มีความเหมาะสม มีอุปกรณ์ให้พร้อมเพรียง มีบุคลากรที่เพิ่มมากขึ้นให้พอกับความต้องการในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน

3.8 ควรขยายพื้นที่ของสำนักงานเพื่อลดความแออัดในสำนักงานเพราะคับแคบเกินไป และเพิ่มที่นั่งรอสำหรับผู้มารับบริการ เนื่องจากในบางวันมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก แต่มีที่นั่งไม่เพียงพอ

3.9 ควรมีการจัดการกับเอกสารในห้องประชุมเก่าที่เยอะเกินไปและควรมีการกำจัดหรือจัดการกับหนูในสำนักงานอย่างจริงจัง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการระบาดของ หนู และความปลอดภัยของบุคลากรที่อาจเกิดจากหนู

3.10 ควรขยายพื้นที่ของสำนักงานเพื่อลดความแออัดในสำนักงานเพราะคับแคบเกินไป