

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสายปฏิบัติการระดับ 4 มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน รวมทั้ง เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการระดับ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายปฏิบัติการระดับ 4 จำนวน 282 คน โดยใช้สูตรการกำหนดขนาดของ (Yamane, 1973, p. 727) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปลายปิด และปลายเปิด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล สถิติพื้นฐาน, ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสายปฏิบัติการระดับ 4 ได้ ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการระดับ 4 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.64$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.21$ ) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.86$ )

5.1.2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสายปฏิบัติการระดับ 4

5.1.2.1 ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยผู้นำองค์กร (x1) ปัจจัยความรักในงาน (x3) ปัจจัยความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน (x2) และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน (x5) มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการระดับ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .796

5.1.2.2 ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวสามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 63.30 ( $R^2 = 0.633$ ) สามารถสร้างสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ และสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + b_4(X_4)$$

แทนค่าในสูตร

$$Y = 1.307 + 0.158 (X_1) + 0.206 (X_2) + 0.135 (X_3) + 0.137 (X_4) \text{ หรือ}$$

$Y$  (ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมภาค 4) = 1.307 + 0.158 (ปัจจัยผู้นำองค์กร) + 0.206 (ปัจจัยความรักในงาน) + 0.135 (ปัจจัยความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน) + 0.137 (ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน)

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + B_4Z_4$$

แทนค่าในสูตร

$$Z = 0.460 Z_1 + 0.308 Z_2 + 0.224 Z_3 + 0.228 Z_4 \text{ หรือ}$$

$Z$  (ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมภาค 4) = 0.460 (ปัจจัยผู้นำองค์กร) + 0.308 (ปัจจัยความรักในงาน) + 0.224 (ปัจจัยความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน) + 0.228 (ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน)

5.1.3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมภาค 4 ปรากฏ ดังนี้

5.1.3.1 บุคลากร ควรสร้างความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ความจริงใจต่อกัน

5.1.3.2 องค์กร ควรให้อำนาจในการปฏิบัติงาน และตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง

5.1.3.3 ผู้บังคับบัญชา ควรพิจารณาผลการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม

5.1.3.4 ผู้บังคับบัญชา ควรส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผย และโปร่งใส ให้เกิดขึ้นในองค์กร

5.1.3.5 องค์กร ควรตระหนักถึงความสำคัญของการทำกิจกรรมเสริม ที่จะสนับสนุน ให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร

## 5.2 อภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 1 ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมภาค 4 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งรู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงาน มีสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ไม่กังวลใจในการทำงาน และสิ่งที่สำคัญต้องมีความชื่นชอบในงานที่ทำในปัจจุบัน จึงจะส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิสิขญา วรรณสุข (2552, น. 95 - 97) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของสถานีตำรวจกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือข้าราชการตำรวจ ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2552 จำนวน 177 คน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550, น. 98 - 99) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน ผลการศึกษพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2 อภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมภาค 4 ได้แก่ ปัจจัยผู้นำองค์กร, ปัจจัยความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน, ปัจจัยความรักในงาน, ปัจจัยค่านิยมร่วมขององค์กร, ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน, ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยการให้รางวัล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมภาค 4 มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยผู้นำองค์กร ปัจจัยความรักในงาน ปัจจัยความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2.2.1 ปัจจัยผู้นำองค์กร มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้นำองค์กรมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ สามารถกระตุ้นพนักงานให้ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร รวมทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ สุเมธ แสงนันทนวล (2552, น. 3 - 4) กล่าวว่า ผู้นำ สามารถชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตามได้ จูงใจให้คนทำ หรือ ไม่ทำอะไรตามที่ต้องการ ด้วยความเต็มอกเต็มใจได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ กุสุมาวดี (2539, น. 25)

ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำแบบบริการ (Leadership as Servant) เป็นมุมมองใหม่ของผู้นำที่มีได้มุ่งเน้นหาอำนาจบารมี ลาภยศ สรรเสริญ แต่เป็นผู้นำที่มีจุดเริ่มต้นจากแรงจูงใจที่จะรับใช้ให้บริการผู้อื่นอย่างแท้จริง ได้ชี้ถึงจุดเน้นของผู้นำแบบบริการไว้ 7 ประการ คือ 1) แบ่งปันข้อมูล 2) สร้างวิสัยทัศน์ 3) เรียนรู้จากความผิดพลาด 4) ความเป็นอิสระสูง 5) จัดการตนเอง 6) ตั้งคำถามจากสภาพปัจจุบันและตัวแบบ และ 7) ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสมาชิกในทีมงาน

5.2.2.2 ปัจจัยความรักในงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกภูมิใจ มีความเต็มใจในการทำงาน และมีความกระตือรือร้น ย่อมปฏิบัติงานที่ท้าทายและลักษณะงานที่หลากหลายได้อย่างดีเยี่ยม การที่จะเกิดความรักในงาน ได้นั้น องค์กรต้องมีระเบียบแบบแผน มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อคงศักยภาพ และความสามารถของบุคลากรออกมาให้ได้มากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Frederick Herzberg (1959, p.52) การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น การได้รับโอกาสความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ หรือวิชาชีพของเขา ดังนั้น จึงหมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะ จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี

5.2.2.3 ปัจจัยความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การแบ่งปันความรู้สึกกันอย่างเปิดเผย และกว้างขวางกับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับซึ่งกันและกัน อีกทั้งมีความเอื้ออาทร มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น รวมถึงสามารถปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานได้ จึงจะทำให้เกิดความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญหรือความหมายต่อองค์กร ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ รามศิริ เมนะโพธิ (2550, น. 31) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ในที่ทำงาน หรือมิตรภาพในที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญหลักประการหนึ่ง ในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข ปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความสุขได้ของมนุษย์ก็คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดี หรือได้รับมิตรภาพที่ดีจากบุคคลรอบข้างเรานั้นเอง ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากองค์กรเปรียบเสมือนชุมชน หรือกลุ่มที่พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ สวงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, น. 12) ได้กล่าวถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กรว่า การบริหารงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ ไม่อาจทำงาน

คนเดียวให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องรู้จักใช้คน รู้จักวิธีการประสานงาน และประสานปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

5.2.2.4 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร ศาสดิทธิธรรมภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงาน ซึ่งส่งผลให้มีความรู้สึกไม่หม่นหมอง หรือโศกเศร้าในการทำงาน อีกทั้งความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ การพัฒนาสมรรถภาพและความยุติธรรมในการพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน และสามารถแบ่งช่วงเวลา สำหรับการทำงานให้กับตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ อย่างเหมาะสม ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว (2552, น. 15) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นสิ่งที่สะท้อนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการดูแลเอาใจใส่ และให้ความสำคัญต่อพนักงาน ในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุด ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบงานที่ดี และสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse (1980, p. 237) กล่าวว่า ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ การแบ่งสัดส่วนรายได้ และทรัพยากร เพื่อใช้ในการทำงานอย่างเป็นธรรม ซึ่งเป็นวิธีที่เพิ่มผลิตผลได้ดี โดยปราศจากการจ่ายค่าจ้างเพิ่ม คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกุญแจที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิภาพมนุษย์ในองค์กร โดยมีจุดหมายว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน จะต้องดำเนินควบคู่กันไป การมีพันธะร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กร หรือการแลกเปลี่ยนคุณค่ากันอย่างสมดุลนั้น จะทำให้ทั้งพนักงานและองค์กรประสบความสำเร็จ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการภาค 4 ได้ข้อค้นพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการภาค 4 ได้แก่ ปัจจัย ผู้นำองค์กร, ปัจจัยความรักในงาน, ปัจจัยความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ผู้บังคับบัญชา ควรสร้างบรรยากาศให้รู้สึกปลอดภัยและผ่อนคลาย เพื่อไม่ให้เกิดความกังวลใจในการทำงาน

5.3.1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหามิให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคลากร

5.3.1.3 ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการคิด การตัดสินใจในงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ

5.3.1.4 ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ควรส่งเสริมกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้แก่บุคลากร ได้แก่ กิจกรรมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และกิจกรรมแข่งขันกีฬาภายในระหว่างบุคลากรในแต่ละเขต

5.3.1.5 หน่วยงานต้นสังกัด มีแนวทางในการจัดอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละฝ่าย เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.3.1.6 ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่นอกเหนือจากผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หรือเรียกว่า สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะ เพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านปัจจัยด้านผู้นำขององค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการภาค 4

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้าน ปัจจัยความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการภาค 4