

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท  
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 3.69$ ) และ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ( $\bar{X} = 3.52$ ) แรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ด้าน คือ ด้านการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.50$ ) รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหาร ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมา ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.45$ ) รองลงมา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง ( $\bar{X} = 3.43$ ) รองลงมา ด้านการปกครองบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.38$ ) รองลงมา ด้านลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 3.31$ ) รองลงมา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 3.16$ ) และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.12$ )

2. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีแรงจูงใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน โดยรวมมีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน โดยรวมมีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท ที่มีตำแหน่ง ต่างกัน โดยรวมมีแรงจูงใจแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท ที่มีเงินเดือน ต่างกัน โดยรวมมีแรงจูงใจแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

7. เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพญาไท มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีเงินรางวัลและโบนัสให้เจ้าหน้าที่ทุกปี ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ ควรจัดให้มีการศึกษาดูงานปีละครั้งเพื่อพัฒนาศักยภาพ ควรเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยจัดงานเชื่อมสัมพันธ์ เช่น งานกีฬา ควรจัดอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ควรจัดห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมและเพียงพอ

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท อภิปรายผล ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพญาไท แตกต่างกัน

พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ภายใต้อาณัติ ระเบียบ เดียวกัน โดยยึดมาตรฐานของหน่วยงานเป็นหลัก ไม่ได้แยกช่วงอายุในการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยศรี ศรีประภากรณ์ และคณะ (2560) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยอายุของบุคลากรมีผลต่อคะแนนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือด้านภาพรวม ด้านนโยบาย ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา ปัจจัย ระดับการศึกษาของบุคลากรมีผลต่อคะแนนคือด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านอายุงานของบุคลากรมีผลต่อคะแนนคือด้านภาพรวม และทุกๆด้าน ยกเว้นด้านสภาพการทำงาน และปัจจัยการปฏิบัติงานของบุคลากรมีผลต่อคะแนนคือด้านความรับผิดชอบเท่านั้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และประเภทตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพญาไท แตกต่างกัน

พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ภายใต้ กฎ ระเบียบ และมาตรฐานเดียวกัน ถึงแม้ระดับการศึกษาต่างกันก็ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของหน่วยงานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลีย์ ศรีประภากรณ และคณะ (2560) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน ตรีศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยอายุของบุคลากรมีผลต่อคะแนนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือด้านภาพรวม ด้านนโยบาย ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา ปัจจัย ระดับการศึกษาของบุคลากรมีผลต่อคะแนนคือด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านอายุงานของบุคลากรมีผลต่อคะแนนคือด้านภาพรวม และทุกๆด้าน ยกเว้นด้านสภาพการทำงาน และปัจจัยการปฏิบัติงานของบุคลากรมีผลต่อคะแนน คือด้านความรับผิดชอบเท่านั้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และประเภทตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 3** เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพญาไท แตกต่างกัน

พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ภายใต้ กฎ ระเบียบ และมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน ถึงแม้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจะต่างกัน ทุกคนก็ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของหน่วยงานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดลย์ ทองจำรูญ (2556) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล เขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรของเทศบาล มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน คือด้านที่มีระดับแรงจูงใจสูงที่สุดตามลำดับแรก ผลการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงอนุมานพบว่า อายุ และระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยบำรุงรักษา ทั้งนี้พบว่าอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานมาก จะมีแรงจูงใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยบำรุงรักษามากด้วย หน่วยงานต้นสังกัดจึงควรส่งเสริมให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานาน ได้รับสวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม เพื่อส่งเสริมพนักงานกลุ่มนี้ให้มี ประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษา แรงจูงใจที่มี

ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

#### สมมุติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่ง ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำนักงานเขต พญาไท แตกต่างกัน

พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันทั้งนี้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่เป็นข้าราชการ จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้กว่า อาจเกิดจากการได้รับสวัสดิการที่ดี เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ซึ่งลูกจ้างไม่ได้รับสวัสดิการ ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสที่ได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และด้านเงินเดือน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ มากผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และประเภท ตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธศิลป์ อุทโท (2559) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสัสดี ในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสัสดีในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนข้าราชการสัสดีในเขตพื้นที่

จังหวัดมหาสารคามทั้งระดับชั้นนายพัน ระดับชั้น ยศนายร้อย และระดับชั้นยศนายสิบ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ระดับชั้นยศ

**สมมุติฐานที่ 5** เจ้าหน้าที่ที่มีเงินเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพญาไท แตกต่างกัน

พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันทั้งนี้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่มีเงินเดือนน้อย สวัสดิการก็ไม่มี ยิ่งทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังคำพูดที่ ทำงานตามเงินเดือน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชา คงสืบ (2558) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี ผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี สถานภาพ โสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการทำงานเป็นทีม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาพร รุติพงษ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอน สตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยต้าน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ ประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ด้านเวลา รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน ถัดไปเป็นด้านค่าใช้จ่าย และสุดท้าย ด้านคุณภาพงาน ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า แรงจูงใจด้าน ความรับผิดชอบและด้านงานนิเทศงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถพยากรณ์ได้ ภาพรวมได้ ร้อยละ 73.70

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้

- 1) ผู้บริหารควรดำเนินการปรับปรุงสภาพต่างๆ เพื่อเพิ่มระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 2) ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญและชมเชยต่อผลสำเร็จของงาน เจ้าหน้าที่ควรได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมและสนับสนุนในการฝึกอบรมและศึกษา

ดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ผู้บังคับบัญชาควรให้โอกาสเจ้าหน้าที่ที่จะเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรปรับเงินเดือนให้ได้รับเพียงพอตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

3) ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้ตรงกับความรู้ความสามารถและหน้าที่ที่รับผิดชอบควรแบ่งงานให้บุคลากรมีความรับผิดชอบหลายด้าน ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานที่มีท้าทายความสามารถของตนเองเพราะจะส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา และมีการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาแบบไม่เป็นทางการ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาวิจัย ดังนี้

ควรวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไทในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน