

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลางทั้งสิ้น 842 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ที่ถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง ทุกคนทุกหน่วยงาน จำนวน 842 ฉบับ ได้รับคืนสำหรับการวิเคราะห์ 674 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.04 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด พอสรุปผลของการวิจัยได้ดังนี้

1. สถานภาพของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี และส่วนใหญ่มีเงินเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท
2. เมื่อวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปรากฏว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง มี 5 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าและสภาพการทำงาน

สำหรับลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ที่ค้นพบจากการวิจัย คือ

- 1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 2) เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล
- 3) นโยบายและการบริหาร
- 4) ความก้าวหน้า
- 5) สภาพการทำงาน

และได้สมการในการพยากรณ์หรือสมการถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .333 Z_3 + .297 Z_8 + .221 Z_6 + .174 Z_5 + .148 Z_{10}$$

4. ผลการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาเพียง 5 ตัวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทางบวก และอีก 1 ตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางลบ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน

### อภิปรายผล

1. การที่ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับน้อย แสดงให้เห็นถึงเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่จำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไข

2. องค์กรประกอบการปฏิบัติงานทั้ง 16 องค์กรประกอบที่ศึกษา ไม่มีองค์กรประกอบใดที่ข้าราชการพึงพอใจในระดับมาก แต่ก็พึงพอใจในระดับปานกลาง ถึง 10 องค์กรประกอบ และพึงพอใจในระดับน้อย ใน 6 องค์กรประกอบ องค์กรประกอบที่พึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ความมั่นคงในงาน โอกาสความสำเร็จในงานและลักษณะที่ปฏิบัติ ส่วนองค์กรประกอบที่พึงพอใจค่อนข้างน้อย อัตราค่าตอบแทน โอกาสในการพัฒนาความสามารถและความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา ซึ่งค่อนข้างสอดคล้องกับสภาพงานของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในปัจจุบัน นั่นคือเป็นงานราชการมีความมั่นคงในงานค่อนข้างสูง เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ทุกคนได้ปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของงานอย่างเต็มที่ และตัวงานเองก็เป็นงานราชการเป็นงานมีเกียรติ เป็นงานเบาทั้ง 3 ประเด็นนี้จึงเป็นที่พอใจของข้าราชการ ส่วนสิ่งที่ไม่เป็นที่พอใจหรือมีความพึงพอใจน้อย อันได้แก่อัตราค่าตอบแทน โอกาสในการพัฒนาความสามารถและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้นก็ค่อนข้างจะตรงกับสภาพงานราชการในปัจจุบันที่มีอัตรา

ค่าจ้างต่ำ ต้องปฏิบัติงานตามกรอบที่กำหนด ขาดโอกาสที่จะได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และขาดความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพราะยังมีระบบเจ้าขุนมูลนายในระบบราชการอยู่ไม่น้อย

แม้อองค์ประกอบการปฏิบัติงานทั้งองค์ประกอบที่เป็นที่พึงพอใจปานกลางและพึงพอใจน้อยจะเป็นสภาพการปฏิบัติงานปกติของหน่วยงานราชการทั่วไป แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง องค์ประกอบหลายองค์ประกอบสามารถปรับแก้ไขให้มีสภาพให้ดีขึ้นได้ จำเป็นที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการจะต้องปรับสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง จากผลการวิจัยพบว่ามี 5 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและประโยชน์ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และสภาพการทำงานนั้น มีประเด็นที่น่าอภิปราย ดังนี้

3.1 เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ตามทฤษฎี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง ทั้ง 5 ปัจจัยนั้น ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยความก้าวหน้า สอดคล้องกับ “ปัจจัยจูงใจ” ส่วนปัจจัยเงินเดือน ปัจจัยนโยบายและการบริหารและปัจจัยสภาพการทำงานนั้น สอดคล้องกับ “ปัจจัยค้ำจุน” ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg “ปัจจัยจูงใจ” จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และจูงใจให้ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานที่ทุกองค์กรจะต้องให้ความสำคัญ สำหรับ “ปัจจัยค้ำจุน” เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ซึ่งเกือบทุกองค์การต่างให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน ผลการค้นพบครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลางมีทั้งปัจจัยงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติและความก้าวหน้า และปัจจัยแวดล้อมอีก 3 ปัจจัย ได้แก่ เงินเดือน นโยบายการบริหารและสภาพการทำงาน

3.2 ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง แตกต่างจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามผลการวิจัยของ กรองแก้ว สรนนท์ แตกต่างจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน อาชีวศึกษา ตามผลการวิจัยของ จารุวรรณ พุทธิบัณฑิต แม้จะมีปัจจัยที่คล้ายกัน เป็นบางปัจจัย แต่ก็มีลำดับความสำคัญแตกต่างกัน

3.3 จากลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ทั้ง 5 ปัจจัยนั้น ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้สูงสุด ( $\beta = .333$ ) สูงกว่าปัจจัยเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลและปัจจัยนโยบายและการบริหารซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .297 และ .221 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (ลักษณะงานที่ปฏิบัติ) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้มากกว่าปัจจัยเกี่ยวกับสภาพการทำงาน คือ เงินเดือนและนโยบายการบริหาร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ แสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ลักษณะงานของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการสร้างความพึงพอใจให้ข้าราชการได้มากที่สุด แต่ถ้าได้เพิ่มประเด็นเกี่ยวกับเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร รวมทั้งความก้าวหน้าในตำแหน่งและปรับสภาพการทำงานด้วยแล้ว ก็จะทำให้ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3.4 ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จึงให้เห็นว่าในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการควรให้ความสำคัญในปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ เช่น

- 1) งานที่มอบหมายให้ปฏิบัติต้องมีความน่าสนใจสูง
- 2) งานที่มอบหมายให้ปฏิบัติต้องตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 3) งานที่มอบหมายให้ปฏิบัติต้องส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 4) งานที่มอบหมายต้องท้าทายความรู้ความสามารถ
- 5) งานที่มอบหมายต้องมีการจัดระบบไว้อย่างชัดเจนและได้รับ

มอบหมายให้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ควรได้เร่งรัดสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติให้กับข้าราชการในสังกัด เพื่อปรับทัศนคติและความพึงพอใจที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 ในการสร้างความพึงพอใจเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ควรมุ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ การปรับปรุงเกี่ยวกับเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในตำแหน่งและการจัดสภาพการทำงานตามลำดับ

1.3. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการควรได้ปรับปรุงลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นอันดับแรกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร เช่น การมอบหมายงานที่น่าสนใจ การ มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ทำทนาย ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมอบ งานอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรได้มีการศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในส่วนกลาง เพื่อนำผลไปใช้ ในการปรับปรุงพฤติกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการ ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ

2.1 ความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งกรม (ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

2.2 ความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามระดับตำแหน่งหรือจำแนกตามสายงานเพื่อให้สามารถ กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 การพัฒนาแบบทดสอบความพึงพอใจหรือพัฒนาแบบการวิจัยที่จะทำให้ ได้มาซึ่งข้อมูลความพึงพอใจที่แท้จริงที่จะนำไปสู่การเสริมสร้างความพึงพอใจเพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป