

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 123 คน ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล นายช่างโยธาหรือช่างโยธา เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีหรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เจ้าพนักงานธุรการหรือเจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าพนักงานทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่ทะเบียน และเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีเนื้อหาครอบคลุมตัวแปรอิสระทั้ง 13 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะทั่วไปของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 13 – 16 ปี

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก โดยสภาพการปฏิบัติงานที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ ส่วนการปฏิบัติงานที่พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์พึงพอใจน้อยที่สุด คือ รายได้ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และเมื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้

2.1 ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 มีอิสระในการตัดสินใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.3 การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้พนักงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.4 เป็นเกียรติในการที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.5 การจัดค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานนอกเหนือเวลาราชการ เช่น เงินค่าล่วงเวลา เงินเบี้ยเลี้ยง เงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.6 มีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติในปัจจุบัน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.7 ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบอย่างเท่าเทียม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.8 คำสั่ง กฎหมาย ระเบียบแบบแผนและแนวทางการปฏิบัติงานมีความชัดเจน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.9 ได้ปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถและความถนัด ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.10 มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.11 ได้รับความยุติธรรมในงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.12 สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.13 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.14 ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.15 รายได้ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมด 13 ปัจจัย มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ปัจจัย โดยผู้วิจัยแยกการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบล ในจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ปัจจัย คือ การปกครองบังคับบัญชา (X_{11} Beta = 0.478)

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 36.40 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = -0.814 + 0.0283X_1 + 0.0138X_2 + 0.2024X_3 + 0.086292X_4 + 0.04671X_5 + 0.01918X_6 + (-0.042)X_7 + 0.126X_8 + 0.169X_9 + (-0.228)X_{10} + 0.611X_{11} + (-0.282)X_{12} + (-0.083)X_{13}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = 0.171Z_1 + 0.090Z_2 + 0.162Z_3 + 0.078Z_4 + 0.037Z_5 + 0.026Z_6 - 0.060Z_7 - 0.215Z_8 + 0.141Z_9 - 0.151Z_{10} + 0.478Z_{11} - 0.021Z_{12} - 0.129Z_{13}$$

เมื่อ Y และ Z = ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ จำนวน 12 ปัจจัย ดังนี้คือ

3.2.1 ความสำเร็จในการทำงาน

3.2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

3.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3.2.4 การได้รับการยอมรับนับถือ

3.2.5 การนิเทศ

3.2.6 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

3.2.7 นโยบายการบริหารงาน

3.2.8 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

3.2.9 หน้าที่ความรับผิดชอบ

3.2.10 ประโยชน์เกื้อกูล

3.2.11 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2.12 เงินเดือน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปราย เพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล

ในจังหวัดกาฬสินธุ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

จากผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าพนักงาน เทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ปฏิบัติงานตรงตามความรู้ ความสามารถและความถนัด มีอิสระในการตัดสินใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบลูมและแนชเลอร์ (1968 : 364) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงการทำงานที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยด้านต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความ สามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานตามความถนัดจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ประกอบกับการที่ได้รับเกียรติ และความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้มีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงปัญหาอุปสรรคใดๆ ทั้งสิ้นในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นยังเกิดผลดีต่อองค์กรในด้านความรัก

ความสามัคคี ความกลมเกลียวระหว่างบุคลากร ทำให้การติดต่อประสานงานในองค์กรเกิดความราบรื่น สะดวกและรวดเร็ว

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดกาฬสินธุ์

จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีจำนวน 1 ปัจจัย คือ การปกครองบังคับบัญชา ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะ พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์เห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารสูงสุดในหน่วยงาน ที่มีความสามารถในการจัดระบบการทำงานโดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามความรู้ความสามารถ มีสายการบังคับบัญชา และสายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบระเบียบ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพยอม ชาติเกษมชัย (2545 : 89) ที่พบว่าวิธีการปกครองบังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 และสอดคล้องกับแนวคิดของเสนาะ ตีเยาว์และคนอื่น ๆ (2525 : 51-52) ที่กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ของการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีความเข้าใจกัน มีความนุ่มนวลในการว่ากล่าวตักเตือน หรือแนะนำเกี่ยวกับวิธีการในการทำงาน จึงจะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นสอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ดังกล่าวคือ การปกครองบังคับบัญชา คือการให้ความรักความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจเสมือนเป็นญาติพี่น้อง ยกย่องชมเชยให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหน้าบุคคลอื่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม มอบความรักและห่วงใยอย่างจริงใจ ย่อมทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 12 ปัจจัย โดยสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้ดังนี้

2.1.1 กลุ่มที่ 1 คือ ความสำเร็จในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้ง 2 ปัจจัยนี้ จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ได้ค่า Sig เท่ากับ .058 และ .067 ตามลำดับ ผู้วิจัยคาดว่าถ้าหากมีการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น ตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้ น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1.2 กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ การนิเทศ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ นโยบายการบริหารงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ประโยชน์เกื้อกูล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน ปัจจัยกลุ่มนี้แม้ว่าผู้วิจัยได้ทำการทบทวนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาแล้ว แต่การวิจัยในครั้งนี้ได้ค่า Sig เรียงตามลำดับดังนี้ .336 .409 .689 .747 .625 .081 .142 .298 .87 และ.176

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับผลการวิจัยครั้งนี้ ใน 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ และประเด็นเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะประเด็นที่เกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาพบว่า การปกครองบังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัด นั้นย่อมหมายความว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับโครงสร้างของสำนักงาน คือ ขนาดการควบคุม การแบ่งงาน และความแตกต่างระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและคณะผู้บริหารสำนักงาน ซึ่งคณะผู้บริหารจะต้องพยายามหารูปแบบและวิธีการ ในการบริหารงานที่ดีที่สุด เพื่อจะทำให้การบริหารงานในสำนักงานบรรลุถึงเป้าหมายของสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสิ่งสำคัญที่คณะผู้บริหารควรพิจารณา มีอยู่ด้วยกันหลายประการ เช่น

1.1 การรวมกลุ่มงานแต่ละกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละระดับควรที่จะมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน

1.2 แต่ละแผนงานของเทศบาลตำบลควรจะมีขนาดของการควบคุมที่เหมาะสม และในแต่ละแผนงานที่สำคัญควรจะมีระดับการบริหารที่สอดคล้องกับงาน

1.3 สำนักงานเทศบาลตำบลควรจะมีการรวมอำนาจหน้าที่หรือกระจายอำนาจเพื่อให้สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย

1.4 ตำแหน่งงานแต่ละระดับควรมีสายการบังคับบัญชาและโครงสร้าง ความก้าวหน้าของตำแหน่งงานที่ชัดเจน และเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถตามตำแหน่ง งานของพนักงานเทศบาลตำบล

2. ข้อเสนอแนะประเด็นเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปว่าควรมีการศึกษา ในประเด็นต่อไปนี้

2.1 ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศ บาลตำบลในจังหวัดอื่น ๆ โดยดำเนินการวิจัยหาปัจจัยองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการงานใน เทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ว่ามีความพึงพอใจในงานด้านใดบ้าง และมีปัญหา อุปสรรคใดบ้างในการไปใช้บริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นฐานข้อมูล ในการวัดประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

2.3 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบล โดยดำเนินการวิจัยหาปัจจัยองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น