

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลใน
จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยโดยการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายจำนวนทั้งหมด 460 คน
ตามข้อมูลสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย ณ วันที่ 1 กันยายน 2549

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย จำนวน 214 คน
ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด หัวหน้ากองช่าง หัวหน้ากองคลัง หัวหน้า
กองการศึกษา หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หัวหน้ากองสวัสดิการและสังคม และ
พนักงานระดับผู้ปฏิบัติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนมี
เนื้อหาครอบคลุมตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว และตัวแปรตาม 13 ตัว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล
ในจังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล
ในจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานเทศบาลตำบล
ในจังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายที่มี เพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์
แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะทั่วไปของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย
เพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากันคือ 107 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รวม 214 คน ตำแหน่ง
มี 3 ระดับ คือ ปลัดเทศบาลจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 หัวหน้ากองจำนวนจำนวน
96 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 และพนักงานผู้ปฏิบัติ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย
ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัด
หนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ
 1. นโยบายในการบริหารงาน ค่าเฉลี่ย 4.71 ระดับความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมากที่สุด
 2. ประโยชน์เกื้อกูล ค่าเฉลี่ย 4.29 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 3. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.22 ระดับความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก
 4. สภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.01 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 3.87 ระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 3.72 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

7. การปกครองบังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.68 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

8. ลำดับที่ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ด้าน คือ

8.1 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ค่าเฉลี่ย 3.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

8.2 เงินเดือน ค่าเฉลี่ย 3.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

9. การได้รับการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ย 3.51 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

10. ความสำเร็จในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.30 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

11. หน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 3.18 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

12. การนิเทศงาน ค่าเฉลี่ย 3.0 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์ พบว่า

3.1 พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจของเพศชายและหญิง ไม่แตกต่างกัน

3.2 พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายมีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของแอล เอส ดี พบว่า ปลัดเทศบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าหัวหน้ากอง และพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหัวหน้ากองมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานผู้ปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของแอล เอส ดี พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4-6 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3

ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยโดยภาพรวม สรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัด

หนองคาย พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านนโยบายการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก 9 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านประโยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการเงิน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านการนิเทศงาน ข้อมส่งผลให้พนักงานมีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงปัญหาอุปสรรคใด ๆ ทั้งสิ้นในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเกิดผลดีต่อองค์กรในด้านความรัก ความสามัคคี ความกลมเกลียวระหว่างบุคลากร ทำให้การติดต่อประสานงานในองค์กรเกิดความราบรื่น สะดวกและรวดเร็ว ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เพราะนโยบายในการบริหารงานที่มีเป้าหมาย มีระเบียบคำสั่งเหมาะสมชัดเจน มีประโยชน์เกื้อกูล มีความมั่นคงในการทำงาน และที่สำคัญด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ให้การช่วยเหลือ และให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การที่บุคคลในหน่วยงานมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน มีความรักใคร่ สามัคคีกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พะยอม ชาติเกษมชัย (2545 : 68-69) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ ด้านงานที่ท่านปฏิบัติได้รับการยอมรับนับถือ คิดเป็นร้อยละ 43.10 ส่วนความพึงพอใจด้านการได้รับเงินเดือนจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.10 และ สอดคล้องกับผลการศึกษาของอำนาจ ฉิมมา (2545 : 92) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวน 7 ตัวแปร คือ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 3) นโยบายการบริหารงาน 4) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 5) ประสิทธิภาพการทำงาน 6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 7) ค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง และประสิทธิภาพ

2.1 ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานเพศชาย และเพศหญิง โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นได้ว่าพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีการปฏิบัติได้อย่างเท่าเทียมกัน และได้มีส่วนร่วมในการแสดงความต้องการต่อกิจกรรม พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิได้รับสวัสดิการค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานเหมือนกัน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลวิจัยของดวงแข นรงค์ยา (2535: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา 3 ผลการวิจัย พบว่า ครูอาจารย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายมีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของแอล เอส ดี พบว่า ปลัดเทศบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้ากอง และพนักงานผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหัวหน้ากองมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะแต่ละตำแหน่งมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติต่างกัน โดยเฉพาะตำแหน่งปลัดเทศบาล มีขอบเขตการปฏิบัติงานในลักษณะการบริหาร มีอำนาจในการสั่งการ และมีอิสระในการตัดสินใจมากกว่า เงินเดือนสูงกว่า หัวหน้ากอง และพนักงานผู้ปฏิบัติงานลำดับ รวมทั้งได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้มาขอรับบริการมากกว่า จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, Abraham. H. 1954 : 68-80) ที่กล่าวไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับความรู้สึกเป็นเกียรติและศักดิ์ศรี เช่น การได้รับการยกย่องจากสังคม ความสำเร็จ ความรู้

ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และความต้องการมีฐานะดี
การมีตำแหน่งสูงในองค์กร

2.3 พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4-6 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าสามารถนำประสบการณ์มาวางแผนในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่ามีเงินเดือนสูงกว่า ส่งผลให้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่า ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ พอร์เตอร์ และลอเลอร์ (Porter and Lawler, 1968 : อ้างถึงในถนนอมทรัพย์ มะลิซ้อน. 2540 : 45) ที่นำทฤษฎีของวรูม (Vroom) มาขยายในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการทำงาน ทั้งสองเห็นว่าการปฏิบัติงานก่อให้เกิดรางวัล หรือผลตอบแทน ในขณะที่เดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทนก่อให้เกิดความพึงพอใจของคนและสอดคล้องกับผลการวิจัยของจรัส อติวิทยากรณ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนวิชาช่างโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในเขตการศึกษา 3 ผลการศึกษา พบว่า ครูสอนวิชาช่างที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมและด้านงานที่ทำในปัจจุบัน เงินเดือนที่ได้รับ และโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยครูสอนวิชาช่างที่มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่า ครูสอนวิชาช่างที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยเสนอแนะเกี่ยวกับผลการวิจัยและประเด็นเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่สามารถนำผลวิจัยไปใช้ได้คือ เทศบาลตำบลหนองคาย ดังนี้

1.1 เป็นข้อมูลให้หน่วยงาน และเทศบาลตำบลหนองคาย ใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาและปรับปรุง รูปแบบ วิธีการในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล หนองคาย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สนองตอบความต้องการและพึงพอใจของพนักงาน ในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

1.2 เป็นข้อมูลให้ฝ่ายบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลหนองคาย ได้มีแนวทางในการปรับปรุงวิธีการและรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานในงานของตนเอง ให้พนักงานที่มาปฏิบัติงานมีความพึงพอใจและประทับใจในการปฏิบัติงานของตนเองมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารจะต้องพยายามหารูปแบบและวิธีการในการบริหารงานที่ดีที่สุดเพื่อจะได้ทำให้การ บริหารงานในสำนักงานบรรลุถึงเป้าหมายของสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสิ่งสำคัญที่ คณะผู้บริหารควรพิจารณา มีอยู่ด้วยกันหลายประการ เช่น

1.2.1 การมอบหมายงานควรให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบตรงกับ ความรู้ความสามารถ และให้อำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมาย

1.2.2 พนักงานควรได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญ และให้ โอกาสได้ไปศึกษานอกสถานที่เป็นประจำ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบล โดยดำเนินการวิจัยหาปัจจัยองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาโดยใช้การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนา รูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล โดยเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ กำหนดรูปแบบการปฏิบัติงาน ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผลสำเร็จ ของการเกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันทั้งพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล