

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล เขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ และมีวิธีดำเนินการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดศึกษาประชากรทั้งหมด โดยประชากรที่ศึกษาได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพที่ทำงาน ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล เขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 6 ด้าน

และการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาคั้งนี้ สามารถสรุปผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านสภาพที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมบุคลากรเพศชายมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง บุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี, 26-35 ปี และ 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป บุคลากรทุกระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน บุคลากรตำแหน่งข้าราชการและพนักงานจ้างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างตามภารกิจ บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3 - 6 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี
3. ข้อเสนอแนะของบุคลากรเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญคือ ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงอาคารหรือทำการก่อสร้างอาคารสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่อราชการ ควรมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่เพื่อได้แลกเปลี่ยนหาประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ควรมีการปรับปรุงเงินเดือนให้สอดคล้องตรงตามคุณวุฒิที่ได้รับ เมื่อมีการปรับเปลี่ยนคุณวุฒิ ควรจัดให้มีระบบจ่ายตรงด้านการรักษาพยาบาลให้กับพนักงาน การพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนควรให้มีความยุติธรรมเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงาน บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานเทศบาลได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอและได้มีน้ำใจคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ใน

ระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้สามารถทำงานร่วมกันได้ดีและมีประสิทธิภาพ ดังที่ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533 : 124 - 125) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ว่าการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน หรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามรถซึ่งกันและกันและมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่างานที่ทำในปัจจุบันทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความก้าวหน้าในงานที่ทำในปัจจุบัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานเทศบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และด้านสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า เงินค่าตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) ในแต่ละปีเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นแล้วถือเงินค่าตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) ในแต่ละปีได้มากพอสมควร ด้วยสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า เงินเดือนค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นยังน้อยอยู่และไม่มีการปรับเปลี่ยนเงินเดือนให้สูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพราะอัตราค่าครองชีพในปัจจุบันสูงขึ้น ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานราชการมีรูปแบบที่ตายตัว ในหนึ่งปีพนักงานจะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ครั้ง (1 เมษายน และ 1 ตุลาคม ของทุกปี) แม้ว่าจะไม่มีผลงานที่โดดเด่นนัก และด้านสภาพที่ทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานเทศบาลยังปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่เดิม สภาพแวดล้อมเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ทำให้ไม่เกิดสภาพที่จะจูงใจให้คนทำงานได้มากนัก ประกอบกับอัตราค่าจ้างเพิ่มมากขึ้น ทำให้สถานที่คับแคบลง ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล (2550 : 74) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการกำกับดูแล ด้านลักษณะงาน ด้านการพัฒนาข้าราชการ ด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน และรัชนี ไตรพันธ์ (2550 : 74) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือด้านนโยบายการบริหารงาน อยู่ในระดับ

มาก 9 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านประโยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการเงิน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการนิเทศงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงปัญหาอุปสรรคใด ทั้งสิ้นในการปฏิบัติงาน

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ข้อค้นพบสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าเพศชายเวลาปฏิบัติงานอาจไม่ค่อยสนใจรายละเอียดการปฏิบัติงานมากนัก ในขณะที่เพศหญิงมักสนใจรายละเอียดการปฏิบัติงาน อาจทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย จำแนกตามอายุพบว่าโดยรวมบุคลากรที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี, 26-35 ปี และ 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มักมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าทุกกลุ่มอายุที่กล่าวมา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมบุคลากรทุกระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ทุกระดับการศึกษาต่างมีบทบาทในการปฏิบัติงานของตนอยู่แล้ว จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมบุคลากรตำแหน่งข้าราชการและพนักงานจ้างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างตามภารกิจ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ข้าราชการมีความมั่นคงในอาชีพสูง ส่วนพนักงานจ้างทั่วไปส่วนใหญ่การได้ทำงานในเทศบาลมักจะเป็นความภาคภูมิใจเมื่อเทียบกับการไม่ได้ทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวม บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 3 ปี และ 3 - 6 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี ขึ้นไป มีการปฏิบัติงานมานานและอาจขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับอนงศ์นาค จุฑาทู (2547 : 101 - 102) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ ปรากฏว่าด้านงานที่ทำในปัจจุบัน พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ร้อยเอ็ด โดยรวมลดรายจ่าย จำแนกตามเพศ สถานภาพทางครอบครัว วุฒิทางการศึกษาและ ประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 จากผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เห็นควรที่ผู้เกี่ยวข้องจะได้นำไปใช้พิจารณาหาวิธีการในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อที่จะได้เป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 ผลจากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานที่ทำในปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสวัสดิการและด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นไปในทางที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงควรให้ความสำคัญและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนที่มาใช้บริการต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1. ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน ไป เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้มีคุณภาพต่อไป

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้มากขึ้น