

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 197 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ และหน่วยงาน/สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีลักษณะเป็นคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งจะประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ส่วน คือ

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. การพัฒนาและการฝึกอบรม
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. การบังคับบัญชา

โดยกำหนดค่าคะแนนในระดับความพึงพอใจแต่ละระดับ ดังนี้

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 5 | หมายความว่า ความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า ความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายความว่า ความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า ความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายความว่า ความพึงพอใจน้อยที่สุด |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรตอบแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อศึกษาความแตกต่างในด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ หน่วยงาน/สังกัด มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การพัฒนาและการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้ดีขึ้น จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 197 คน ด้านเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศหญิงมีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 77.2 เป็นเพศชายมีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ด้านอายุส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ด้านวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ด้านรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ 8,001 – 11,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ รายได้ 5,001 – 8,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ด้านหน่วยงาน/สังกัดส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/สังกัดสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/สังกัดวิทยาลัยการฝึกหัดครู จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และปฏิบัติงานในหน่วยงาน/สังกัดโครงการฝึกกำลังปริญญาเอก และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของเงินเดือนต่อวุฒิการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.02 และเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของเงินเดือนต่อวุฒิการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15

2.2 ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 และเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 และเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86

2.4 ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจในการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 และ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริโภคที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร แตกต่างกันไป ผู้บริโภคที่มีอายุ วุฒิการศึกษา รายได้ หน่วยงาน/สังกัด แตกต่างกันไป มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1. ผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. ผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. ผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกันในด้านวุฒิการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. ผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5. ผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกันในด้านหน่วยงาน/สังกัด มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญบางประการมาอภิปรายผลเพื่อให้ผลการศึกษา มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก รองลงมาคือ พึงพอใจด้านการบังคับบัญชาและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง

ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานดี ถึงแม้ว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับค่อนข้างน้อย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาทางด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการบังคับบัญชา เพื่อยกระดับความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน